



Excellence

卓越商企服務集團有限公司

EXCELLENCE COMMERCIAL PROPERTY & FACILITIES
MANAGEMENT GROUP LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：6989



2025

環境、社會及
管治報告

關於本報告

本報告是卓越商企服務集團有限公司(「本公司」、「卓越商企服務」或「我們」)作為香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)主板上市公司發佈的第六份環境、社會及管治(「ESG」)報告，秉承重要性、量化、一致性及平衡性原則，全面披露本公司於2025年度在環境、社會及管治領域的管理框架、戰略舉措、實踐成效及未來規劃。除另有註明外，本報告呈列的信息為2025年度的數據表現。

報告範圍

報告主體範圍涵蓋卓越商企服務集團有限公司及其附屬公司，其中環境類數據統計範圍為本公司在管的卓越集團自有開發項目。

報告依據

本報告遵從香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)主板上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告守則》(「ESG報告守則」)要求進行編製。

編製原則

重要性：我們通過重要性評估確定主要ESG議題，相關過程與結果已經在本報告中披露；

平衡：本報告披露努力實現客觀、公正、真實地反映本公司2025年環境及社會事宜工作成效及實踐，並且以負責的態度披露所遇到的問題及改善措施；

量化：有歷史數據的環境及社會方面的量化資料已於本報告呈列，並附帶說明闡述其目的及影響，往後ESG報告中將提供對比數據；

一致性：我們使用一致的披露統計方法，本報告中，對上年報告中曾經披露過的信息保持了相同的披露統計方法，對首次披露的信息，我們將在往後年度採用一致的方法進行ESG信息的披露，以方便逐年做有意義的比較。

獲取及回應本報告

您可以在香港聯交所(<http://www.hkexnews.hk>)及本公司的網站下載本報告的中英文版本。本報告以中英文兩種文字出版，在對兩種文本理解發生歧義時，請以中文文本為準。

聯繫我們

如您對本公司的環境、社會及管治表現有任何意見或建議，歡迎發送郵件IR@exceam.com。

目錄

關於本報告.....	1
報告範圍.....	1
報告依據.....	1
編製原則.....	1
獲取及回應本報告.....	1
聯繫我們.....	1
關於我們.....	5
公司概況.....	5
本年業績.....	6
獎項與榮譽.....	7
董事會聲明.....	8
主席致辭.....	9
ESG概要.....	11
ESG管治.....	11
利益相關方溝通.....	12
投資者關係及溝通.....	14
重要性議題識別.....	14
1. 合規管理 廉潔誠信.....	16
1.1 企業管治.....	16
1.2 風險及合規管理.....	16
1.3 商業道德.....	17

目錄

2. 服務至上 和諧共贏.....	20
2.1 提升品質，用心服務.....	20
2.1.1 優質客戶服務.....	20
2.1.2 滿意度調研.....	21
2.1.3 客戶滿意 卓越同行.....	23
2.1.4 保障客戶健康與安全.....	27
2.1.5 科技賦能 智慧物業.....	30
2.1.6 知識產權.....	32
2.1.7 信息安全與隱私保護.....	32
2.2 綠色採購，和諧共贏.....	34
2.2.1 供應商介紹.....	34
2.2.2 供應商准入.....	35
2.2.3 供應商履約中及履約後評估.....	36
2.2.4 供應商環境及社會因素考察與評估.....	38
3. 呵護員工 攜手並進.....	40
3.1 平等僱傭，權益保障.....	40
3.1.1 員工僱傭與權益維護.....	40
3.1.2 多元化招聘渠道.....	41
3.1.3 數字化招聘升級.....	43
3.1.4 員工權益與關懷.....	47
3.2 發展晉升，助力成長.....	51
3.2.1 員工發展晉升.....	52
3.2.2 員工培訓.....	52
3.3 健康安全，貼心守護.....	56
3.3.1 員工職業健康與安全.....	56

目錄

4. 關愛社區 回報社會.....	60
4.1 深耕公益土壤：以公益項目為載體，築牢生態發展根基.....	60
4.1.1 以社區活動為載體，厚植社區公益土壤.....	60
4.1.2 以志願者體系建設為載體，激活內部公益土壤.....	62
4.2 構建公益生態：以公益項目為紐帶，實現內外共生共贏.....	64
4.2.1 場景化公益項目：鏈接業務與公益，打造外部生態閉環.....	64
4.2.2 鄉村振興公益項目：串聯產業鏈，構建可持續外部生態.....	65
4.2.3 教育公益項目：深耕助學賦能，厚植鄉村教育土壤.....	68
4.3 公益土壤與生態的成果沉澱：以項目成效彰顯公益價值.....	70
5. 綠色運營 低碳環保.....	72
5.1 控制排放，碧水藍天.....	72
5.2 廢棄物及溫室氣體排放管理.....	72
排放物管理.....	74
5.3 資源節約，節能降耗.....	77
5.3.1 可再生能源使用.....	78
5.3.2 能源管理.....	79
5.3.3 水資源管理.....	83
5.3.4 生態環境及生物多樣性保護.....	84
5.4 氣候變化，評估應對.....	85
5.4.1 管治.....	85
5.4.2 策略.....	85
5.4.3 風險管理.....	89
5.4.4 指標與目標.....	92
附錄.....	93
2025年獎項榮譽.....	93
香港聯交所《環境、社會和管治報告守則》索引表.....	97
意見及反饋.....	105

關於我們

公司概況

卓越商企服務集團有限公司成立於1999年10月，是中國領先的商務不動產服務運營商，致力於為客戶提供定制化一站式綜合運營管理服務，提供全生命週期的資產維護和全鏈條的整體服務解決方案。

本公司集二十多年的管理經驗，已形成了完善的綜合商務物業服務模式：聚焦商業物業為發展的主航道，實現全業態多元化的組合，管理業態涉及高端商務寫字樓、商務綜合體、高新產業園區、政府公建、住宅公寓；服務類型包括不動產的諮詢顧問、資產運營管理、設備設施管理、綜合行政後勤等服務。拓展增值業務助力利潤增長，創新高端商務服務，聚焦商務不動產發展與實踐，形成不動產全生命週期運營管理服務的完整業務鏈條，實現資產保值增值的管理目標。建立醫療、城市服務及政府公建新賽道試點，通過收並購股權合作推動本公司規模化運營，提升整體競爭力加速業務發展。

卓越商企服務是國家一級物業管理資質企業，中國物業管理常務理事單位，作為中國商務物業服務領域的龍頭企業，二十多年來，本公司一直深耕商務物業服務領域，通過對物業服務主要市場領域和客戶需求的深入了解，不斷革新智能化手段，在為客戶提供專業化基礎管理服務的同時，更為客戶提供定制化的不動產全生命週期、全鏈條的綜合設施管理服務整體解決方案，實現用戶綜合價值期望。目前，本公司為多家500強企業，包括眾多知名高新科技企業、互聯網企業、金融企業提供服務，並成功塑造國際化高端商企不動產運營服務品牌形象，得到了業界的一致首肯和認可。

本公司集多年高端商務物業服務領域的成功經驗，形成了完善的綜合商務物業服務運營模式並先後通過了ISO 9001質量管理體系、ISO 14001環境管理體系、ISO 45001職業健康安全管理体系、ISO 50001能源管理體系等多項管理體系認證。標準的作業流程、完善的管理體系、深厚的管理沉澱為項目日常運營和新項目承接提供了有力的支持和保障。本公司不斷引進先進的服務理念，對接國際化標準，先後成為國際建築業主與管理者協會(BOMA)白金會員、國際設施管理協會(IFMA)會員、英國皇家特許測量師學會(RICS)會員。

本年業績

截至2025年12月31日止年度內，我們的合約面積約為87.44百萬平方米，較2024年12月31日增長約5%，在管面積達到約78.27百萬平方米，較2024年12月31日增長約8.4%。截至2025年12月31日，我們在管物業分佈於中國19座一線及新一線城市，大多分佈在中國經濟發達的大灣區、長三角和區域性重點城市。其中，大灣區¹在管面積佔比36.2%，長三角地區²在管面積佔比32.2%，其他地區³在管面積佔比31.6%。

合約建築面積	87.44百萬平方米
在管建築面積	78.27百萬平方米
業務佈局	2個國家，分佈在一線、新一線城市在管面積佔比76.5%
大灣區在管面積佔比	36.2%
長三角地區在管面積佔比	32.2%
其他地區在管面積佔比	31.6%
2025年營業收入	人民幣4,019.48百萬
商務物業佔比例 ⁴	69.4%
公共物業佔比	11.4%
住宅物業佔比	19.2%

¹ 我們為大灣區城市(包括深圳、廣州、珠海、惠州、東莞、中山等)的物業提供物業管理服務。

² 我們為長三角地區城市(包括上海、南京、杭州、蘇州、嘉興、揚州、南通、無錫、泰州等)的物業提供物業管理服務。

³ 我們為(i)中國其他地區城市(包括北京、西安、青島、鄭州、重慶、成都、武漢、天津、濟南、石家莊、長沙、福州、南昌、晉江等)的物業；以及(ii)印度的項目提供物業管理服務。

⁴ 商務、公共、住宅物業佔比是以基本物業服務收入為基數計算的比例。

關於我們

獎項與榮譽

序號	獎項及榮譽名稱	頒獎單位	榮譽證書
1	2025中國物業服務百強企業	北京中指信息技術研究院	
2	2025中國IFM服務優秀企業	北京中指信息技術研究院	
3	2025中國辦公物業服務力企業	克而瑞物管／中物研協	
4	WIND ESG 2025評級AA	萬得	
5	2025年ESG公司治理卓越企業	格隆匯	
6	2025年度深圳市物業管理行業協會「優秀企業」	深圳市物業管理行業協會	

* 2025年本公司其餘獎項與榮譽見附錄。

董事會聲明

作為國內領先的物業公司，卓越商企服務始終秉持「助力客戶成就價值願景」的根本宗旨，推動公司持續發展。2025年，公司充分發揮在商務物業領域的核心競爭優勢，專注深耕商務物業賽道，同時在第三方業務拓展方面持續發力，保持業務發展的韌性。公司通過持續深耕戰略客戶，積極響應區域市場變革，拓寬業務渠道，提升城市業務濃度。我們始終堅持客戶優先原則，高度重視客戶體驗與需求，不斷優化內部運營效率，致力於為客戶提供更優質的服務。

卓越商企服務將持續構建多元化業務賽道，充分發揮在商務物業領域的專業運營能力，強化市場競爭力，提升整體抗風險能力。

董事會高度關注公司環境、社會及管治(ESG)的全方位發展，並切實履行職責，對公司戰略及ESG相關事宜進行監督與推進。公司建立了完善的風險識別與評估機制，定期審核及更新ESG議題，確保企業社會責任得到有效落實，持續提升管理效率和客戶體驗，推動企業高效發展。

未來，卓越商企服務將繼續堅持以客戶為中心的發展理念，實施「聚焦增長」與「組織提效」並行的發展策略，將環境及社會等理念深度融入企業經營發展的各個環節，為公司及社會的可持續發展貢獻力量。

本報告詳細披露了卓越商企服務2025年ESG工作的進展與成效。卓越商企服務董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

關於我們

主席致辭

2025年，全球可持續發展浪潮奔涌向前，行業綠色轉型加速深化。當可持續發展從共識走向實踐，它不僅重塑了商業規則，更定義著我們共同的未來。卓越商企服務集團置身於這一深刻變革，始終在思考並踐行：如何以專業構築持久價值，如何用責任回應時代所需。在此，我謹代表董事會向各位分享過去一年的歷程與未來的展望。

過去一年，我們持續深耕商務不動產主航道，以專業化服務構建核心壁壘，在穩健經營中展現出強大韌性。公司總在管物業面積達7,827萬平方米，同比提升8.4%；大灣區與長三角在管面積佔比分別達36.2%和32.2%，雙核引擎持續強化；第三方自拓基礎物業收入達19.8億元，同比提升17.1%，連續保持兩位數增長。業績的穩健增長印證了客戶對服務品質的長期信賴，而這正是企業可持續發展的根基。在經營規模穩健攀升的同時，我們以數字化賦能服務品質與運營效率：落地超過20個數字化系統，財務共享系統實現業財融合，處理效率提升30%以上；收費管理系統實現自動化計費、線上收繳、智能對賬；主數據系統打通底層數據壁壘，為業務分析與決策提供有力支撐。這些舉措不僅提升了運營效率，更通過精細化管理夯實了企業的可持續發展能力。而貫穿所有業務的，還有對合規治理與風險管控的持續加固—我們將風險識別機制全面嵌入業務流程，為長期穩健經營構築堅實防線。

我們深知，一切價值的創造，最終都要回歸到對人的關懷。我們始終將客戶體驗置於核心，2025年，卓越集團自有開發商寫項目客戶滿意度為99.6分，住宅項目及地產資產管理項目滿意度93分，均超年度目標。而這份高滿意度的反饋自然離不開每一位員工的用心服務，在員工成長維度，我們構建了覆蓋職業全周期的培養體系，員工培訓總投入150萬元，實現全員培訓覆蓋；我們以「一課三會」等文化活動營造有溫度的職場環境，「越健康」EAP項目覆蓋全員，讓關懷觸達一線。這份「以人為本」的信念，也從企業內部延伸至更廣闊的社會領域：我們累計公益捐贈達6.8億元，聯合深圳市卓越集團公益基金會持續開展「卓越心·疆愛行」等公益項目；2025年，基金會首次參評即榮獲「5A級社會組織」認證，其「對口幫扶邊疆地區公益探索實踐」項目更獲評「亞洲公益示範項目」，卓越的溫度正在傳遞至每一個角落。

關於我們

在深耕主業與踐行責任的同時，我們也在積極探索與環境共生的發展路徑。我們將可持續理念轉化為具體行動，在項目全生命週期中踐行綠色標準。在管項目中8座項目先後11次獲得LEED/WELL綠色建築國際金級認證，深圳卓越世紀中心、卓越梅林中心廣場等項目榮獲深圳市「綠色物業」稱號；我們全面推進「卓越碳循計劃」，全年採購綠電362.51萬度，啓動上海青浦世紀中心分布式光伏發電項目；面對日益凸顯的氣候挑戰，我們系統性完善應急預案，全年組織實戰應急演練超600場，在291個項目落實推行EHS標準化管理，致力於提供環境友好且運營可靠的解決方案。我們的努力也獲得了權威認可：公司Wind ESG評級AA級，位列全國物業行業前三，並榮獲2025 ESG公司治理卓越企業、ESG物業行業踐行典範等多項榮譽。

面向未來，我們深知自身所從事的是一個關係到千家萬戶生活幸福、需要傾注匠心與熱忱的偉大行業。這份初心指引著我們前行的方向：持續完善ESG治理結構，深化節能減排運營，將供應商社會責任審核全面融入供應鏈管理體系；加速構建智慧、互聯、低碳的綜合管理生態，力爭2028年單位在管面積碳排放較2024年下降10%以上；將公益實踐升維為「社區深耕+鄉村幫扶+生態共榮」的可持續賦能體系，讓溫暖觸達更廣闊的土地。董事會將引領公司，持續加大責任投入，與社會各界携手，以日復一日的扎實努力，共同書寫一個更有溫度、更可持續的未來。

董事會主席、戰略及ESG委員會主席

李曉平

2026年4月

ESG概要

ESG管治

公司董事會積極推進ESG相關事宜，並確保各項措施有效落地執行。2022年4月19日，董事會正式成立戰略及ESG委員會，作為董事會下轄的專門委員會，該委員會成員涵蓋董事會主席、執行董事、非執行董事以及獨立非執行董事。其核心職責在於對本公司戰略規劃與ESG相關事宜進行全面監督、積極推行與嚴格落實。

董事會戰略及ESG委員會在ESG方面的主要職責包括：

- 協助董事會明確ESG戰略目標，制定詳細的實施計劃，並統籌領導業務層面的ESG工作小組開展工作；
- 持續監督公司對ESG戰略的執行情況，跟蹤目標完成進度，評估ESG工作對公司業務模式產生的潛在影響及相關風險。同時，廣泛收集內外部對ESG工作的反饋意見，據此為後續ESG工作提出切實可行的改進建議；
- 定期評估公司ESG治理成效及其影響，積極推動公司內部ESG文化的建設與傳播，嚴格審核本公司的ESG報告；
- 對上述各項工作的落實情況進行審視與評估，根據實際情況及時提出合理的調整建議，確保ESG工作始終契合公司發展需求。

為進一步強化ESG管理落地，公司建立了ESG工作小組，小組覆蓋公司各核心業務與職能部門，將ESG工作成效與各代表部門的組織績效考核直接掛鉤，明確考核紅線，以此壓實各部門ESG責任，保障ESG工作全流程合規、高效推進。同時，ESG工作小組配備了專業人才隊伍，涵蓋註冊安全工程師、註冊能源審核員、註冊環境審核員等多領域專業人員，依托專業能力支撐ESG工作持續優化，同時確保ESG信息披露的真實性、準確性與完整性。

與此同時，ESG工作小組承擔著ESG監督協調的重要職能，負責貫徹落實決策層的決議，協調溝通ESG相關事務，組織編製ESG報告，並按年度向董事會匯報相關工作執行情況。

此外，本公司各職能部門及子公司作為具體工作執行機構，負責實施ESG工作小組制定的計劃，如實記錄並匯報ESG相關數據，全方位推動ESG相關管理工作的有效開展，共同助力公司在ESG領域持續進步。

在推動ESG文化建設方面，公司高度重視ESG理念的內部傳播與能力建設，已系統化開展相關培訓並落實全員宣導。將自主研發的ESG必修課程《卓越ESG：從意識到行動》納入項目年度必修清單，學習任務定向推送全體應訓對象，並按100%完成率的標準完成跟進追蹤，應訓盡訓，目前已培訓1萬餘名學員；課後通過雲學堂設置線上考試，累計通過率達99.2%。

利益相關方溝通

基於公司業務特性、社會責任範疇及可持續發展戰略，通過多維度評估識別出六大核心利益相關方群體，形成覆蓋內外部的溝通體系，確保各群體關切得到系統性回應。

在與利益相關方的互動中，我們尤為重視構建暢通、透明的溝通機制。這不僅有助於利益相關方深入了解本公司的發展戰略與運營方針，更能確保我們及時、有效地聆聽他們的訴求。我們秉持多方兼顧的原則，對利益相關方的合理訴求充分融入企業決策過程。通過這種積極主動的方式，我們不斷強化與利益相關方的合作關係，推動公司在ESG實踐中持續進步，為各利益相關方創造更大價值，攜手實現共同發展。

ESG概要

利益相關方	政府	股東及投資者	員工	客戶	供應商	社區
目標和關注點	<ul style="list-style-type: none"> • 響應國家政策 • 合法、合規經營 • 依法履行納稅義務 • 促進就業 	<ul style="list-style-type: none"> • 業務戰略和財務業績 • 股東權益保護 • 業務可持續性 • 公司透明度 	<ul style="list-style-type: none"> • 薪酬福利 • 權益保障 • 職業發展 • 安全健康 • 企業文化 	<ul style="list-style-type: none"> • 服務及時 • 住戶安全 • 隱私保護 • 不斷提高服務質量 	<ul style="list-style-type: none"> • 共同遵守商業道德和國家法律法規 • 公開公正 • 信守承諾，互利共贏 	<ul style="list-style-type: none"> • 舉辦社區活動 • 參與社區建設 • 投身社區公益
溝通和交流方式	<ul style="list-style-type: none"> • 參與相關政策制定過程討論 • 貢獻企業經驗 • 積極引導和影響公共政策 • 與經營地政府對話 	<ul style="list-style-type: none"> • 增加信息披露 • 董事會、股東會、投資者見面會 • 股東直接溝通 • 路演 • 電話會 	<ul style="list-style-type: none"> • 員工代表 • 工會組織 • 職工代表大會 • 員工意見調查、反饋 • 增加信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 服務活動過程溝通 • 業主意見調查、反饋 • 投訴熱線 • 增加信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 公佈供應商管理規定 • 合同談判 • 日常業務交流 • 增加信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 與當地政府、組織對話 • 社區走訪、交流 • 增加信息披露
重點行動	<ul style="list-style-type: none"> • 執行國家政策、遵守國家法律、法規 • 接受監管和考核 • 創造更多勞動力崗位促進就業 • 配合政府引導垃圾分類 • 及時進行納稅申報 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期召開股東會 • 定期召開董事會 • 召開投資者見面會 • 及時進行法定事項披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 加強員工文化技能培養 • 改善員工工作、生活環境 • 保證員工權益、提升福利待遇 • 員工健康與安全的保證 	<ul style="list-style-type: none"> • 服務規範化、標準化 • 定期進行滿意度調查 • 對客戶投訴及時反饋、處理 • 切實保障客戶隱私 	<ul style="list-style-type: none"> • 建立公開透明的招標制度 • 搭建供應商溝通平台 • 完善供應商選擇機制 • 為供應商提供平等競爭機會 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期舉行社區惠民活動 • 鼓勵好人好事 • 熱心公益，回報社會 • 開展員工志願者活動

投資者關係及溝通

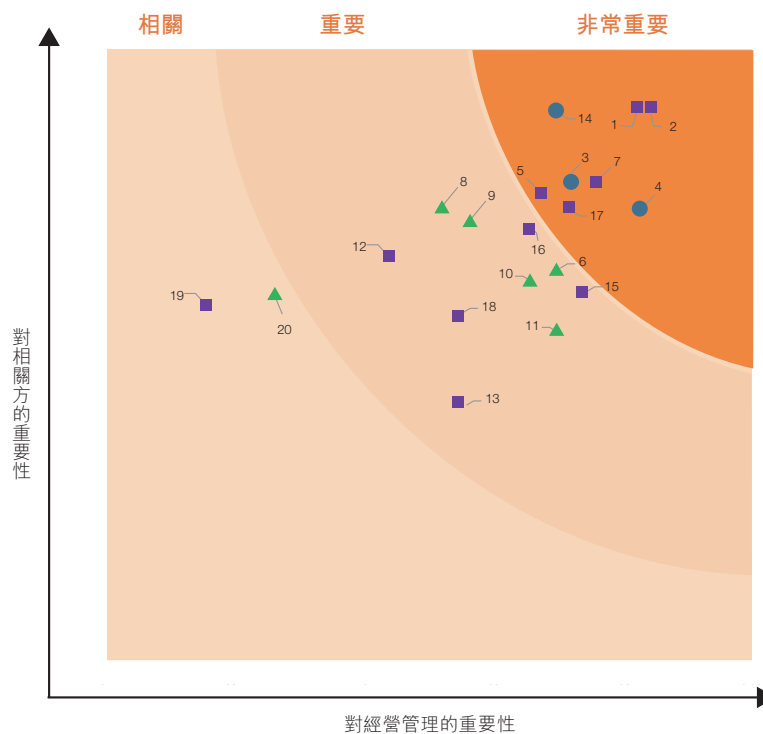
公司深知，與股東保持有效溝通，是強化投資者關係、助力投資者精準洞察本公司業務佈局、運營實績及戰略規劃的關鍵紐帶。我們始終堅守真實、準確、完整、及時、公平的準則披露公司信息，為股東與投資者構築起堅實可靠的決策基石，助力其作出審慎、明智的投資抉擇。

2025年公司開展了20場非固定、靈活安排的線上或線下交流，主要面向機構或個人投資者。

重要性議題識別

基於公司的業務模式及行業的ESG披露趨勢，我們充分考慮了雙重重要性原則，在綜合評估後，對ESG議題進行排序，形成議題重要性矩陣。根據重要性議題評估結果，我們有針對性地在ESG管理工作中重視該等議題。

結合利益相關方對於企業經營與環境、社會及管治的關注重點和《環境、社會及管治報告守則》，共識別出20項議題，集中在客戶服務質量管理、員工職業健康與安全、企業管治等方面。



其中 ▲ 代表環境；■ 代表社會；● 代表治理

ESG 概要

非常重要

- 1 客戶服務質量管理 ■
- 2 員工職業健康與安全 ■
- 3 商業道德 ●
- 4 企業管治 ●
- 5 員工權益保障 ■
- 7 信息安全與隱私保護 ■
- 14 ESG管治 ●
- 17 勞工準則 ■

重要

- 6 能源使用 ▲
- 8 應對氣候變化 ▲
- 9 綠色物業管理 ▲
- 10 水資源管理 ▲
- 11 廢棄物管理 ▲
- 12 員工發展及培訓 ■
- 13 智慧化服務建設 ■
- 15 客戶健康與安全 ■
- 16 多元化與平等機會 ■
- 18 供應商管理 ■

相關

- 19 社區溝通與融合 ■
- 20 溫室氣體排放 ▲

1. 合規管理 廉潔誠信

1.1 企業管治

企業管治作為公司文化的根基，對公司穩健發展起著至關重要的作用。本公司已將上市規則附錄C1中所規定的《企業管治守則》全面納入自身管治體系，遵循並開展各項管治工作。卓越商企服務構建了清晰、權責明確的企業管治架構，設立了董事會、審核委員會、薪酬委員會、提名委員會以及ESG委員會。各委員會嚴格依照《上市規則》以及各自的職權範圍，有條不紊地履行職責，實現高效協同運作，共同構築優良的治理格局。

2025年，公司依據《公司章程》《證券及期貨條例》《上市規則》等相關文件，對信息披露管理制度進行了全面更新。通過此次更新，進一步強化了信息披露事務管理工作，提升信息披露的質量與透明度，切實維護公司以及股東、債權人和其他利益相關方的合法權益。

1.2 風險及合規管理

公司高度重視風險與合規管理，構建完善的管理體系，確保業務運營合法合規、風險可控，高級管理層與相關部門各司其職、協同推進。

在風險管理方面，高級管理層牽頭負責風險管理程序的統籌管理，結合環境變化與公司風險承受能力，嚴格執行既定風險管理政策，通過《信息披露管理制度》規範信息披露行為。其核心職責包括：檢討更新風險管理政策、協調風險管理與年度戰略及業務規劃、構建科學風險管理方法論、搭建全公司風險呈報系統、監督管理政策與方法執行、批准監控主要風險相關事項、定期開展風險研討檢討。有關企業治理風險管理的詳細信息，可查閱本公司2025年年報《企業管治報告》。

在合規管理方面，風控部主導推進制度完善與合規落地，2025年度主要實踐包括：一是完善制度體系，更新《卓越物業投資並購項目風控標準》，將風險識別嵌入BPM合同審批流程，確保合同合規可控；二是開展分層分類合規培訓，覆蓋關鍵崗位，提升員工法律意識與風險應對能力；三是建立常態化法律法規跟蹤機制，按月更新行業法律動態，及時評估法規調整對業務的影響；四是構建多渠道風險監測體系，定期匯總監管與輿情風險信息並上報管理層，有效降低相關風險影響。2025年，未發生相關的合規風險事件。

1. 合規管理 廉潔誠信

1.3 商業道德

本公司堅定不移地貫徹廉潔從業理念，嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國審計法》等一系列法律法規，對貪腐現象秉持零容忍態度，堅決打擊一切形式的貪污、賄賂行為。公司制定了《卓越商企服務不可碰觸的10條紅線》，以此為準則確保自身運營的廉潔性。公司持續強化風險管理體系建設，完善企業內部控制機制，制定並實施《審計管理制度》和《舉報管理制度》，並依據業務發展情況每年對該制度進行修訂與落實，全方位打擊貪污、賄賂、勒索、欺詐以及洗黑錢等違法違規行為。每逢重要節假日，公司通過紅頭文件形式，重申並強調廉潔自律及反貪腐相關紀律要求，員工培訓覆蓋率100%。2025年，審計部門通過舉報郵箱向3,299家供應商發送廉潔提示，進行廉潔倡導，覆蓋了近一年來所有與我們合作過的供應商，覆蓋率高達100%。

2025年，公司強化廉潔合規制度建設與渠道完善，先後發佈《關於統一公司廉潔舉報渠道的通知》《關於觸犯公司「紅十條」政策處罰標準的重申》兩份紅頭文件，同時對《獎懲管理辦法》進行修訂完善，進一步細化觸犯「紅十條」行為的處罰標準，按照給公司造成經濟損失的金額劃分等級，明確對應懲處措施，築牢制度防線。

在舉報渠道建設方面，公司新增微信輔助投訴渠道，為員工及相關方提供更便捷的證據上報及溝通路徑，原有舉報渠道繼續正常使用，確保舉報渠道暢通高效。

每次接到舉報信息後，審計部嚴格按照既定的舉報調查處理流程，對舉報線索展開調查核實。若經核實確有涉嫌違規違法事項，需報經管理層或董事會審批後進行妥善處理。公司鼓勵實名舉報，並優先處理實名舉報案件。為切實保護舉報人權益，公司在《舉報管理制度》中明確規定，對舉報人信息予以嚴格保密。同時，公司鄭重聲明，任何單位和個人不得阻攔、壓制舉報人舉報，更不得對舉報人進行打擊報復；對於打擊報復舉報人的行為，一經查實，將依照公司相關規定予以嚴肅處理。2025年，公司共收到舞弊相關舉報21項，所有舉報均按公司內部審計監察流程處理，最終查實4項舉報內容屬實，舉報處理率達100%。

1. 合規管理 廉潔誠信

對於查實後涉及違反公司紅線的舞弊案件，公司嚴格依據《獎懲管理辦法》等相關制度規定，依法依規予以嚴肅處理，並對處理結果進行通報公示；對於涉嫌違法犯罪案件，公司依法移送司法機關處理，堅決追究相關人員的法律責任。

同時，根據反舞弊相關約定及公司管理規定，公司有權將員工違紀違法相關事項提交至反舞弊聯盟協會，強化行業協同監督，共同營造廉潔合規的經營環境。

舉報方式

受理部門：審計部

電子郵箱：wyjubao@exceam.com

通信地址：廣東省深圳市福田區福華三路卓越世紀中心4號樓38A樓

郵政編碼：518000

培訓活動：新員工入職時，由人力部門開展「紅十條」專項培訓，強化廉潔從業教育，新人培訓覆蓋率達100%。本年度通過員工大會等形式，對「紅十條」內容進行集中宣讀與宣貫。

2025年，公司組織開展「紅十條」宣貫及專項考試工作，培訓對象為2025年6月30日前入職的經理級及以上人員、三級及以上組織職能中台人員及總部職能全體員工。

審計團隊能力：審計部門作為公司風險防控與合規監督的核心力量，始終注重專業能力建設，團隊成員均具備扎實的專業知識、豐富的審計經驗及權威的專業資質，為審計監察工作的專業性、準確性和有效性提供了有力支撐。團隊成員持有CPA(註冊會計師)、CIA(國際註冊內部審計師)等行業權威專業資質，具備系統的內部審計、風險管控等專業能力，能夠精準把握相關審計要點，熟練運用審計方法對公司管理流程、合規執行情況、風險隱患等進行全面核查與深度分析。

1. 合規管理 廉潔誠信

內部審計監察：

在日常工作中，公司審計部通過多種方式識別潛在廉潔風險及貪污行為。一方面，對財務報表、採購記錄、報銷憑證等資料進行深入分析；另一方面，通過與員工、客戶、供應商等相關方開展訪談，重點排查虛報費用、收受回扣、利益輸送等違規情形。

公司審計部持續開展內部審計與常規監督工作，每年選取部分區域公司及專業公司實施例行審計，審計抽樣結合歷史審計空白期、風險事件及流程監控異常情況綜合評估確定。審計雖以區域為單位，但核查深度延伸至具體項目層面。

基於風險評估結果，公司各部門對高風險項目開展專項抽查。總部人力資源、採購等職能部門定期對各區域進行檢查，各區域同步開展自查自糾。審計部結合項目數量多、分佈廣的特點，採用抽查方式開展項目風險檢查，對財務等數據進行全面分析，並綜合職能部門檢查結果，通過風險評估程序鎖定高風險項目實施重點審查。本年度經審計，未發現存在重大審計風險的項目。

2. 服務至上 和諧共贏

2.1 提升品質，用心服務

2.1.1 優質客戶服務

公司高度重視質量管理工作，長期踐行國際領先的管理體系標準，推行ISO 9001質量管理體系、ISO 14001環境管理體系、ISO 45001職業健康安全管理體系及ISO 50001能源管理體系，並結合自身實際運營特點，對體系進行本地化適配優化，確保體系與公司物業管理服務業務深度融合、切實可行。

在此基礎上，公司構建了一套全面詳盡的綜合體系管理制度，全方位覆蓋物業管理服務各關鍵環節，重點規範優質客戶服務、細緻環境作業、嚴謹設施維護、嚴密安全保障等核心業務板塊，為服務質量標準化、規範化提供堅實制度支撐。

為保障管理制度有效落地執行，公司進一步明確各部門、各崗位的具體職責與對應權限，實現全員崗位職責清晰化、工作任務明確化，確保從公司高層管理人員到一線員工，均能清晰認知自身在管理體系中的角色與任務，做到每項工作有規範、有標準、有明確責任主體。公司綜合管理體系以總部制定的管理手冊、程序文件、專業操作指引及規章規定、專業受控表單為核心框架，與項目本地化操作文件、標準作業程序(SOPs)相互補充、協同運作，形成上下聯動、層層銜接的管理體系閉環，構建了「總部宏觀策劃—區域監督把控—項目落地實施」的三級管控機制：總部層面明確整體管理目標與戰略方向，統籌規劃服務標準；區域層面強化監督執行，及時發現並糾正制度落實過程中的偏差；項目層面結合自身獨特特點與客戶個性化需求，靈活適配體系要求，提供標準化與個性化兼具的優質物業服務，切實保障客戶服務體系精準高效運行，持續提升客戶滿意度與忠誠度。

為持續優化服務質量，公司定期依據體系標準以及本地化適配後的制度要求，對公司各項業務開展內部審核工作，涵蓋文件評審、現場檢查、客戶反饋調查等多維度內容。同時，定期組織管理評審會議，管理層與各部門負責人共同對綜合管理體系的整體運行效果進行評估。通過內部審核與管理評審，能夠及時洞察公司服務質量與先進標準之間的差距，進而針對性地制定改進措施，推動服務質量迭代升級，助力公司始終保持行業領先水平。

2. 服務至上 和諧共贏

2.1.2 滿意度調研

2025年我們定期開展客戶滿意度調研，覆蓋住宅項目、商務項目、物業外拓項目及地產資產管理項目，全面反映物業服務質量與客戶需求，同步完善客訴管理體系，保障客戶權益。

1. 調研方式及實施成效

結合項目類型採用差異化調研方式，明確實施標準與頻率，確保數據真實有效，具體如下：

- 自有住宅項目：採用業戶線上掃碼調研，每年1次；參與17,263人次，調研得分93分。
- 自有商務項目：採用線上掃碼與第三方調研結合，每半年1次；線上調研2,664人次，調研得分99.6分；另邀請第三方機構專項調研9個自有寫字樓項目，調研得分99分。公司寫字樓業態已連續9年物業服務滿意度不低於99%，處於行業標桿地位。
- 物業外拓及資產項目：以甲方履約考核評價為核心，調研頻率按甲方要求(每月/每季度)執行，2025年度履約合格率98%。

2. 調研指標及問題跟進機制

自有項目以事業部績效管理標準制定指標，個性問題30天內100%對接整改，共性問題按季度制定提升計劃；外拓項目以甲方要求為基準，低評由項目N+1上級跟進至閉環。

2. 服務至上 和諧共贏

3. 客戶溝通渠道及服務升級

公司為各類客戶特別搭建了多種溝通渠道，客戶可通過以下多種方式進行諮詢、建議反饋：

- 為單一甲方客戶建立首席客戶官郵箱通道及機制；
- 多客戶撥打卓越集團電話400 0086 000和物業呼叫中心陽光熱線400 1116 989；
- 通過項目所有工作人員，均可以直接受理客戶來電或面對面的投訴；
- 為自有項目客戶開通卓品商務平台，客戶可在線實現報單、投拆、繳費等多情境服務需求；
- 發送郵件至郵箱zy400@excegroup.com。

物業集團客戶關係部呼叫中心、項目管家以及客戶，三方均可實現在線平台錄入客戶訴求，統一系統派單分級跟進落實。

2025年推進兩項服務升級：一是擴大呼叫中心受理範圍，集中受理除西南區域外自有項目需求及投訴，提升響應標準化；二是在所有自有項目上線卓品在線平台，實現客戶服務在線化、便捷化，客戶可在線平台完成成訪客開門、需求提交、投訴反饋、物業繳費，停車繳費、Life商城購物等多項功能，進一步提升客戶服務體驗。

4. 客訴管理機制及成效

我們執行「11530」響應機制，2025年受理客訴5744單（400熱線2126單、FMC平台3618單），回復率100%，投訴關閉率90%、回訪滿意度87%，均已達標。

5. 保障措施

完善客服體系文件，將投訴管理納入飛檢及績效管理，區域級跟進問題閉環，成立中台品質專項監管。

2. 服務至上 和諧共贏

2.1.3 客戶滿意 卓越同行

2025年公司策劃了豐富多元的節日主題活動，增加了與客戶的互動，提升客戶體驗感。

1. 卓越生活服務共築美好生活

(1) 住宅物業子品牌煥新—卓越生活服務

2025年，我們加速業務品牌化戰略，正式煥新發佈住宅物業子品牌—卓越生活服務，通過一體化的社區運營與服務，卓越生活服務致力於為客戶帶來更卓越的生活體驗，開啟住宅物業服務的新章。卓越生活服務專注於城市高尚住宅物業服務，以更廣闊的視野探索住宅物業服務的新格局，不斷提升服務品質和客戶滿意度，為更多客戶帶來優質的服務體驗。

從「卓越建築」到「卓越生活」，從「房屋的全週期運維」到「人的全週期關懷」，卓越生活服務基於住宅業主對生活服務的需求，致力於構建全場景的社區服務體系，探索美好生活的更多可能性。希望通過「美好共築、服務共創」的精神，為客戶帶來溫暖、關懷和幸福的生活體驗。

從「五心服務」起步，卓越生活服務通過系統性的品質管理和服務研發，形成了完整的服務產品矩陣，涵蓋「物業管理、人文服務、鄰里服務、智慧服務、增值服務」五大類解決方案。我們致力於打造以「品質、關懷、鏈接、智慧、多元」為價值主張的卓越未來社區。



2. 服務至上 和諧共贏

(2) 卓越生活服務社區文化活動

2025年，我們深耕社區服務品牌建設，以溫情鏈接鄰里，從傳統節日到社群日常，舉辦社區文化活動2,600+場，吸引32萬+人次的參與。

「卓越社區兒童夏令營」：我們圍繞兒童友好的卓越美好社區文化建設，聯合特勤團隊，為社區兒童提供體能訓練、安全教育，提升社區兒童獨立自主能力及暑期安全意識，150餘戶家庭共同見證了這份成長。



「卓越寫字樓研學營」：我們匹配家庭親子研學需求，結合深圳卓越高端寫字樓特色制定研學課堂，吸引眾多深莞惠業主家庭熱烈響應報名，收穫業主滿意度超95%。



2. 服務至上 和諧共贏

運動社區：我們在江蘇19個社區舉辦「蘇超聯賽」等多元運動活動，搭建羽毛球社群、籃球賽事、寵物派對、廣場舞等豐富場景，讓超2000名業主為同一份熱愛相聚。我們以活動為紐帶，打破鄰里隔閡，促進業主互動交流，用運動的活力點燃社區氛圍，讓業主的歡笑與熱情成為社區最動人的風景，持續構建更具歸屬感與凝聚力的友好社區生態。



2. 卓越生活圈系列活動：

2025年，卓越聚樂部與悅己派兩大系列活動聚焦寫字樓場景，開展節日文化、職場關懷、女性成長等多元活動，傳遞溫暖與力量，豐富職場人文生態，增強員工歸屬感與社群凝聚力。

寫字樓社區文化和多元活動鏈接企業夥伴與職場精英，讓寫字樓不止於辦公，更成為有歸屬感、有幸福感的活力空間。

公司精心策劃線上線下特色活動13場，從開年舞獅啟運的祥瑞開篇，到三八女神節、七夕情人節的溫情禮遇；從地球一小時、深圳垃圾減量日的綠色踐行，到世界讀書日、端午兒童節、中秋國慶雙節、萬聖節、感恩節、雙旦的儀式感營造，更有夏日涼方等暖心服務相伴，全年活動累計吸引2萬餘人次踴躍參與，讓每一個節日、每一場相聚都充滿美好與暖意。

2. 服務至上 和諧共贏

(1) 卓越聚樂部系列活動

2025年，卓越聚樂部圍繞傳統節日、時令節點與多元職場生活場景，開展系列文化共建活動，以「文化賦能、職場關懷、社群聯結」為核心，豐富職場人群精神文化生活，促進跨團隊互動與職場氛圍營造，助力構建有活力、有溫度的辦公生態。

期間先後落地中秋、萬聖節、雙旦等主題活動，覆蓋中秋趣味互動、萬聖節童趣體驗、雙旦歡樂嘉年華等多元形式，累計觸達職場人群超千人次，形成良好的參與氛圍。活動深度融合傳統民俗與現代趣味，既傳承中秋等中華傳統文化，又結合童趣、潮流元素打造沉浸式體驗，讓職場人群在工作之餘放鬆身心、增進交流，實現精神文化生活與職場歸屬感的雙重提升。



兒童&端午節



中秋節



萬聖節



雙旦活動

2. 服務至上 和諧共贏

(2) 悦己派系列活動

2025年，悦己派聚焦寫字樓職場白領群體，圍繞女性成長、精神滋養、社交聯結等核心需求，開展系列文化賦能活動，以「悦己賦能、女性成長、職場關懷」為導向，打造有溫度、有力量的職場女性文化生態，助力多元包容、可持續的職場環境建設。

報告期內，悦己派先後落地「她力量·綻放卓越光芒」婦女節主題活動、閱讀文化分享、七夕社交派對、感恩節暖心關懷等多元活動，覆蓋女性成長激勵、文化浸潤、社交互動、情感關懷等維度，活動以輕量化、高參與度的形式，為職場白領提供自我表達、價值認同與情感聯結的平台。



七夕情人節



感恩節

2.1.4 保障客戶健康與安全

公司嚴格遵循ISO 45001以及安全生產標準化等體系認證要求，構建起完善的EHS管理體系制度。該體系涵蓋應急與響應、作業安全、EHS綜合管理、風險識別、安全職責、特別事件管理這6大管理方向，制定了總計115份管理制度文件及標準，為EHS管理工作提供了全面的指導。

在此基礎上，公司進一步深化安全管理工作。一方面，對安全專項檢查制度進行優化，同步更新安全專項檢查標準，確保檢查工作的科學性與精準性；另一方面，針對不同層級及崗位的員工，開展定制化的安全賦能培訓，切實提升全員安全意識與專業技能。通過一系列舉措，推動項目現場隱患排查與風險辨識等工作的開展，降低了火災、高空墜物、燃氣事故等各類安全生產事故發生的可能性，保障客戶生命財產安全。

2. 服務至上 和諧共贏

此外，公司借助FMC智能巡檢平台，將日常巡查管理納入信息化管控範疇。在該平台支持下，安全問題能夠實現在線管理，提升了安全隱患關閉及跟進的效率，進而顯著增強了項目現場安全管理能力。

1. 安全專項檢查與治理

2025年，總部技術與運營支持中心(COE)結合行業內外安全生產事故、2025年法律法規及標準，更新了《安全專項檢查管理制度》及配套的《安全專項檢查實施標準》。2025年，共組織4次公司級、11次區域級安全專項檢查，累計發現7,857條問題，其中332條為高風險問題，問題到期關閉率100%。

2. 安全生產月活動

(1) 安全文化建設：創意EHS宣傳看板評選活動

為深化安全文化建設，於2025年6月安全生產月期間，組織開展首屆「創意EHS宣傳看板」評選活動。活動得到各區域積極響應，共徵集到參賽EHS看板134個，充分展現一線員工對安全文化的積極思考與創意實踐。

本次評選從員工參與度與互動性、視覺傳達與創意表現、維護管理規範性、安全管理亮點創新性四個維度進行綜合評分。經各區域初評推薦、COE復評，最終有10個項目脫穎而出，獲評「創意EHS宣傳看板」優秀實踐案例，為公司安全文化建設提供了一線實踐參考。

(2) 安全文化建設：海報宣傳活動

公司圍繞安全生產月主題，開展「五條安全紅線」主題安全宣傳展示，通過線上公眾號推文和線下項目電子屏／宣傳欄等多渠道開展安全宣傳，提高各崗位安全紅線意識，營造安全文化氛圍，夯實項目安全生產管理基礎。



2. 服務至上 和諧共贏

3. 消防安全月活動

(1) 消防比武競賽活動

公司聚焦消防安全能力提升，組織開展消防安全承諾及消防比武競賽系列活動。各區域結合自身消防管理短板，因地制宜開展消防知識競賽、技能大比武、標桿評比、隱患隨手拍等多元化競賽活動，以賽代練強化項目應急能力與員工安全意識，系統性夯實項目消防安全管理基礎，築牢安全生產防線，助力企業可持續、安全運營。



(2) 實戰演練：舉辦了豐富多樣的實戰演練活動，包括350場消防應急演練、45場燃氣洩漏應急演練以及其他260項不同科目的演練。在這些演練中，物業員工與客戶踴躍參與。通過實戰演練，參與者在實踐中不斷錘煉應急技能，同時也對應急預案的有效性和可操作性進行了全面檢驗，為應對實際突發安全事件積累了寶貴經驗。



2. 服務至上 和諧共贏

2.1.5 科技賦能 智慧物業

1. 數字化轉型戰略定位

公司始終堅定不移地推進數字化建設，借助數字化手段提升業務決策效率，為多元化經營模式賦能，鑄就核心競爭力。通過構建覆蓋全業務鏈條的數字化體系，實現從傳統物業服務向智慧化運營的轉型。截至報告期內，公司已規劃及落地超過20個數字化系統，涵蓋人力資源、財務收費、經營管理、客戶服務等六大核心領域，形成「數據驅動、效率提升、服務優化」的智慧物業發展模式。

2. 多維度數字化系統建設

基於業務場景需求，公司數字化建設形成「基礎支撐—業務運營—決策分析」三層架構，各系統協同發力推動物業服務智慧化升級。

(1) 基礎技術支撐：構建數據共享底座

以主數據系統為核心，打通企業底層數據壁壘，實現核心數據的統一管理與共享。

- 解決傳統「數據孤島」問題，為各業務系統提供標準化數據支持
- 建立數據建模基礎平台，為後續業務分析與決策提供數據支撐
- 實現跨部門數據協同，提升整體運營效率

(2) 核心業務數字化：覆蓋多服務鏈條

① 智慧客戶服務體系

以卓品系統為核心，打造一站式業主服務平台，重構物業服務體驗，縮短業主平均服務等待時間，提升服務滿意度。

- 核心功能：集成停車繳費、物業繳費、門禁通行、報事報修、投訴反饋、社區活動等10餘項服務
- 服務模式：從「線下上門」向「線上辦理」轉型，實現服務需求「秒響應」

2. 服務至上 和諧共贏

② 智慧人力資源管理

依托金蝶HR系統，構建員工全生命週期數字化管理體系。

- 管理流程：覆蓋招聘、入職、考勤、薪酬、績效、離職等全環節
- 核心價值：HR事務性工作量減少30%，釋放人力資源團隊精力，聚焦人才發展
- 招聘優化：2025年7月上線專業招聘系統，實現招聘全流程數字化，人才招聘週期縮短25%

③ 智慧化機器人

卓越商企服務充分利用自身深厚的行業管理經驗積澱，在確保服務品質如一的前提下，合理優化調整冗員冗崗。在智能機器人方面，我們持續探索「智慧物業」並做了大量的探索嘗試，投入大量的智慧化掃地機器人、接待機器人、外賣配送機器人、智慧化安防設備，進一步提升服務品質並降低對人力的依賴。



近年來，數字化與人才發展始終是卓越商企服務在核心能力建設方面的重點發力方向。公司堅定不移地推進數字化建設進程，借助數字化手段提升業務決策效率，為多元化經營模式提供有力支撐，全力打造自身的核心競爭力。在當下，數字化已然成為現代物業服務企業實現長遠發展的必然選擇。卓越商企服務所踐行的數字化之路，以達成管理精益化為目標，從業務線上化起步，逐步向深度數字化邁進，最終實現數智化的高階轉型。

2. 服務至上 和諧共贏

2.1.6 知識產權

在知識產權管理方面，本公司知識產權工作遵循統一管理原則，致力於將知識產權價值化、提升企業競爭力。截至2025年末，本公司擁有5項實用新型專利，分別是：物業管理用配電櫃，物業管理用危險區域警示裝置、園林綠化用植被修剪裝置，園林綠化的噴灑裝置，消防工程視頻監控裝置，以及軟件著作權20項，其中2025年新增9項。未來，我們將繼續加強知識產權儲備，增強企業競爭力。

2.1.7 信息安全與隱私保護

在客戶隱私保護與信息安全管理領域，公司持續完善制度體系與技術防護能力。公司建立了清晰的信息安全責任體系，明確各級管理者(各部門、區域及機構最高主管)為本單位信息安全第一責任人；信息需求方責任人對所獲取的信息資產，承擔與信息生成方責任人同等的管理與保護責任。

為保障信息安全防護水平，公司2024年已啟動信息安全升級專項行動。目前，全公司所有系統均已完成HTTPS協議切換，顯著提升了信息傳輸的安全性與穩定性。核心業務系統已完成向騰訊雲平台的遷移部署，結合雲防火牆、Web應用防火牆(WAF)、主機安全防護、內外網隔離等多重安全技術手段，構建起多層次、全方位的信息安全防禦體系，有效防範和抵禦各類網絡安全風險與攻擊。

公司於BPM系統中建立故障報告機制，該機制涵蓋信息安全相關內容，其具體流程如下：

- 故障發起：一旦故障發生，由故障發現者發起故障報告流程。
- 流程流轉至IT部及領導：發起的流程將自動發送至IT部門，隨後轉呈至相關領導處。
- 核實流程：領導對故障信息進行核實，確認無誤後，將流程返回至發起人。
- 填寫處理情況：發起人在收到返回流程後，需詳細填寫故障處理過程及相關情況說明。
- 流程最終返回IT部門：發起人填寫完畢後，流程自動流轉回IT部門，以便IT部門進行後續跟進與存檔。

2. 服務至上 和諧共贏

2025年，公司繼續沿用《客戶域主數據運營管理規範》及《卓品智慧平台數據安全管理準則》，用於規範客戶主數據的建設和管理工作，保障數據質量和安全性。

在客戶使用卓品提供的服務時，卓品通過隱私權協議向客戶清晰地介紹卓品對個人信息的處理方式，提高客戶的隱私保護及個人數據安全。客戶在登錄註冊平台需在線簽訂符合國家互聯網相關法律法規的用戶隱私協議，用戶同意協議後方可進入使用平台，平台系統對所有用戶的數據權限進行保密處理，進一步防止數據信息洩露。

在客戶隱私保護方面，我們將繼續完善運維管理制度，定期檢查數據及掃描系統，排查安全漏洞，完善運維管理制度，加強數據操作監管。

我們在客戶隱私保護方面採取以下措施：

- 客戶身份信息以密文存放到數據庫中，客戶敏感信息以密文形式傳輸。
- 對運維主機採用動態口令、數字證書、加密USB-Key、生物技術和設備指紋等兩種或兩種以上組合的鑒別技術對用戶身份進行鑒別。
- 對登錄用戶進行身份標識和鑒別，身份標識具有唯一性，身份鑒別信息具有複雜度要求並定期更換。
- 具有登錄失敗處理功能，應配置並啟用結束會話、限制非法登錄次數和當登錄連接超時自動退出等相關措施。
- 啟用SSL協議保證重要數據在傳輸過程中的保密性。
- 數據庫啟用審計功能，並對審計記錄進行保護，定期備份。
- 通過國家安全等級保護3級標準。

針對員工隱私保護，公司參考《獎懲管理辦法》，對於舉報信息安全違規行為的人員，進行口頭及書面表揚、現金獎勵等，並嚴格保密其個人資料。公司參照《員工手冊》中相關違規級別的處罰流程，對於違規行為進行處罰。

我們開設了員工舉報洩密的渠道，當員工發現信息存在洩露風險時，可向本部門主管或審計部門反映；當發現竊密或洩密行為時，需要立即向審計部門舉報。

2. 服務至上 和諧共贏

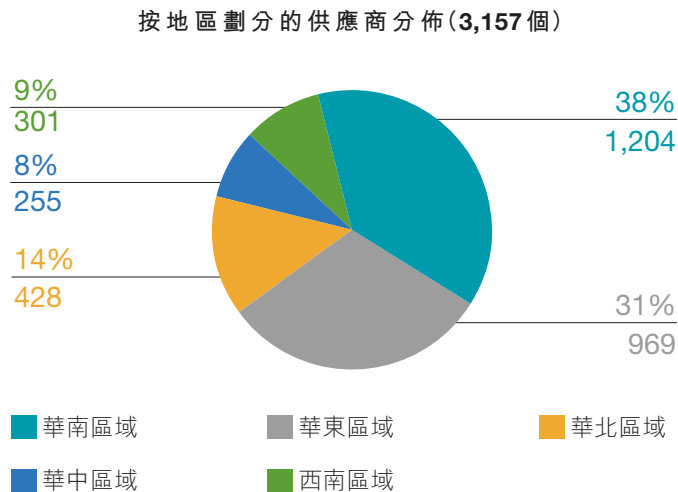
2.2 綠色採購，和諧共贏

2.2.1 供應商介紹

公司對物資採購、服務外包的供方選擇嚴格把控，通過採購控制程序對供方選擇、採購流程、採購產品服務驗證作出明確規定，亦通過良好的溝通不斷鞏固和拓展與供應商的合作夥伴關係，穩定供應渠道，保證供貨質量。

我們的供應商類別主要包括物業—物資類、物業—工程施工與維修保養類、物業—服務及人工外包類、保險與保險經紀業務、IT信息科技類、品牌設計與活動策劃、供應鏈其他類供應商，以及高晟達機電類、高晟達電梯類、卓品商務服務業務類和E管家業務類等。

2025年，公司在國內共有3,157家供應商，按地區劃分的供應商分佈如下圖所示：



公司持續優化供應鏈生態建設，2025年重點完善供應商分類管理體系：

- ① 分類維度優化：保留原有一級、二級分類框架，新增「戰略／核心／一般」三級分層管理，明確電梯、消防、保安等關鍵品類供應商為戰略級管理對象。
- ② 資源池建設：建立「每類供應商3-5家候選」的區域供應池機制，覆蓋全國主要運營城市，提升供應鏈抗風險能力。
- ③ 合作模式創新：試點與京東等大型平台合作承接全物資品類採購，直接復用其成熟ESG低碳採購管理體系，2025年已完成合作框架搭建，計劃在2026年全面落地。

2. 服務至上 和諧共贏

2.2.2 供應商准入

公司致力於創建更開放、公平、且更有協作精神的生態供應鏈平台。我們引入更優質、更有競爭力的供應商，提升服務質量、降本增效。根據業務拓展方向及本公司開發計劃方向，我們進行儲備供應商資源尋源，並建立嚴格的供貨商入庫標準，通過對供應商價格水平、質量保障、交付能力、信譽風險、合作意向進行綜合評價，由採購人員進行初審認證。其中服務類採購，如水處理、垃圾清運、綠化養護、保安保潔服務、消防維保等，會因地制宜在當地進行本地化採購和開發資源。在供應商入庫前，雙方均需簽訂《環境職業健康安全保護協議》，明確以下內容：

- 共同遵守國家法規及相關體系中關於環保和職業健康安全的要求。
- 堅決不聘用童工，且不安排未成年員工從事危險工作。
- 為員工配備必要的個人防護用品。
- 雙方應採取有效措施，最大限度降低作業過程對轄區及周邊環境的不良影響，全力保障作業人員的健康與安全。採購方需對施工現場可能導致環境污染、引發嚴重安全事故的危險源和環境因素進行全面識別，制定切實可行的控制措施，並監督落實到位。

2025年將供應鏈環境與社會責任納入採購治理核心框架，實施多維度准入管控：

- ① 制度體系建設：完成《卓越商企採購管理制度》階段性修訂，新增採購決策委員會，明確招投標與合同管理流程，合同條款同步適配最新環保、勞動、安全法律法規。
- ② ESG准入要求：供應商入庫階段強制簽署《供應鏈環境與社會責任準則》，覆蓋合規經營、污染預防、資源節約、勞工權益、健康安全、商業道德6大領域。
- ③ 公司在入庫時對物資類供應商要求提供必要資質與質量管理類證書（如ISO9001，部分涉及環保的要求ISO14001／產品能效證書等）。

2. 服務至上 和諧共贏

- ④ 系統數字化支撐：完成SRM(供應商關係管理系統)需求設計與試點，實現與招標系統聯動，通過系統自動過濾專家庫、觸發評審流程，提升准入合規率至98%以上，並為ESG定期評估奠定數字化基礎，實現評估流程可追溯、數據可統計。另外，2025年公司上線分包商用工管理系統，覆蓋分包人員的實名制信息、考勤與出勤記錄、工資結算核驗與資質檔案管理，提升用工透明度、規範分包商管理、降低勞務合規與拖欠風險、便於審計與事故追溯，並為安全管理與績效考核提供數據支持，該系統也為後續將承包商EHS與ESG數據納入評估提供了基礎數據源。

2025年，公司推動供應商ESG初評與分級管理建設，將ESG入庫初評設為供應商准入核心條件，對重點及戰略供應商實施常態化、週期性復評管理。評估流程依托SRM系統線上表單發起與閉環流轉，針對高風險及關鍵合作場景，同步開展現場核查以驗證實效。評估頻次實行差異化管理：戰略供應商每年開展一次復評，一般供應商每兩年復評，若發生重大經營或管理變更時，即時啟動專項復評。

2.2.3 供應商履約中及履約後評估

我們構建了戰略採購供應商履約考核定級評審體系，依據《卓越商企採購管理制度》明確考核指標與規範流程，定期對戰略採購供應商展開評審，以此精準監督其服務成效，促使雙方合作持續優化升級。同時，我們設立了完善的供應商鼓勵機制，針對供應商滿意度考核制定專項激勵措施。當供應商的滿意度考核評分超出合同約定分數時，將依據預先設定的獎勵規則，按照當月合同額的一定比例給予獎勵，借此充分調動供應商的服務積極性，提升合作的深度與廣度。

2025年，為更好地適應業務發展趨勢與行業規範要求，我們對供應商管理制度實施了一系列的調整：

- 考核標準調整：對供應商考核標準進行了優化完善，構建更科學合理的評估體系，全面、精準地衡量供應商的綜合表現。
- 專項引入資質優化：對供應商專項引入資質要求予以優化，緊密貼合業務拓展方向與行業最新規範，確保引入供應商的質量與適配性。
- 現場考察標準表單修訂：對供應商現場考察標準表單進行修訂，細化考察指標、完善評估細則，旨在更全面、精準地評估供應商的實際運營狀況與能力水平，為合作奠定堅實基礎。

2. 服務至上 和諧共贏

供應商履約考核階段

我們構建了採購供應商履約考核定級評審體系，旨在精細化監督供應商服務成效，促進合作持續深化。在每個項目中，均設有履約考核表，依據採購業務特性，從多個維度進行劃分，確保考核精準且具備實際導向性。

履約定級時，為保證評定的專業性與公正性，我們會邀請專家參與評定，並設置加權扣分項。我們採取專業分數與採購履約程度相結合的綜合評分機制，使評定結果更能反映供應商的真實水平。在履約過程中，若供應商提出關於更先進設備或創新想法的建議，公司將積極響應，全力協助供應商進行設備推廣與改進，共同提升項目效益。

同時，我們還注重對供應商行為的全面記錄，針對減信行為、安全事件以及產生的負面影響進行詳細記載，將其作為考核結果的加減分項，使考核結果更客觀、公正。採購部門會依據月度考核情況，定期組織溝通會議，緊密跟蹤供應商的整改與提升情況，形成閉環管理，推動供應商不斷優化服務。

履約後考核階段

- **履約後綜合評估：**在合同履行完畢後開展綜合評估，以合同期內各階段履約考核結果的平均值作為基礎考核數據，並考慮甲方或第三方提供的滿意度成績，綜合計算得出最終考核分數。
- **定級結果輸出與應用：**依據綜合評估所得分值，確定供應商的定級結果。該定級結果將直接應用於合同續簽決策以及後續供應商選擇流程，為合作關係的延續與拓展提供關鍵依據。
- **考核結果分段管理：**結合供應商的生命週期因素，對考核結果實行分段式管理。設定80分為合格供應商的基準分數線，在達到合格線的供應商中，按評分由高到低進行排序並進一步定級：優秀供應商佔比20%，良好供應商佔比20%，合格供應商佔比50%。對於排名處於後10%的供應商，在後續合作中設定限制條件；對於評分低於80分的供應商，判定為不合格供應商。在款項支付前或定期對供應商進行實時評價考核，考核結果既作為支付款項的依據，也作為履約後考核數據的重要組成部分。

2. 服務至上 和諧共贏

- **定級報告與黑名單機制**：採購中心需每年提交供應商定級報告，並完成內部審批流程。在考核過程中，若供應商出現安全風險、造成惡劣的社會影響、觸碰道德底線或存在圍標串標等違規行為，將其列入黑名單，在全公司內永不合作。

2.2.4 供應商環境及社會因素考察與評估

在供應商社會責任及環境保護的考察方面，我們同樣關注供應商的環境及社會因素。公司更傾向於選擇綠色可持續的供應商，如在戰略採購實施方面，會選擇集採供應商進行長期合作、達到互惠互利、實現雙方共贏。

2025年，公司共聘用了747家新供應商，我們對新供應商均執行了相關的審核、評估，審核率達100%。在供應商准入及履約過程中涉及的供應鏈環境及社會風險，我們採取如下措施識別：

- ① 建立供應商紅線觸碰及時上報機制，通過認證、考核、檢查、定級四環節判斷履約合格性；
- ② 供應商為計劃性開發並保持儲備狀態，以總部集採覆蓋全國類、區域或城市屬地類，按每個城市每類供應商3-5家進行儲備，避免在出現相關違約情況時沒有備選；
- ③ 對分包及工程類供應商實施專項管控，清潔綠化類需提供員工健康證；高空作業類需提供高空作業證；在進行高危作業前，供應商需提供特種崗位保險投保證明等；
- ④ 施工前檢查安全設備、合格材料，督促開展崗前安全培訓及施工或服務前的安全作業指導。

- **廉潔採購**

我們始終堅守誠信陽光合作、嚴格遵守法律法規的核心理念，致力於營造廉潔操守環境，維護職業道德規範，打造嚴謹且可持續的雙贏合作氛圍。為切實將這一理念貫徹到與供應商的合作中，我們採取了一系列有力措施：

- ① 我們高度重視從源頭把控供應商合作的廉潔性。所有供應商在入庫前，都必須簽訂最新版《陽光合作協議》，此協議覆蓋範圍全面，將所有供應商納入其中。同時，合同模板中已納入廉潔採購條款(涵蓋供應商的廉潔承諾、利益衝突披露、違約與解約條款)，並在SRM/合同管理中記錄承諾函簽署情況。

2. 服務至上 和諧共贏

- ② 監控機制包含合規審核、異常交易預警與供應商信用管理；並通過不定期專題培訓或提醒信形式加強供應鏈廉潔意識。
- ③ 我們構建了違規行為舉報直通審計的便捷渠道，專門設立了舉報電話與郵箱，確保任何違規線索都能迅速、準確地直達審計部門，為各方監督提供便利。同時，在報告期內，採購部主動作為，針對全國各區域項目深入開展自查自糾工作，對每一個業務環節進行細緻梳理，確保各項業務嚴格遵循法律法規及公司內部規定合規開展。

• 綠色採購與本地化政策

綠色採購：公司在採購物資過程中，各類物資採購選擇規格、品牌時，根據成本預算情況，選擇環保型產品。裝修材料類、清潔物資、安防物資類等首選環保型產品，例如我們採購更加環保的天然樹脂漆作為裝修材料等。我們對於物資供應商的供應商資格(要求具有代理證、經營許可證)在認證環節進行審核，從正規品牌商進行採購；產品物資在到貨後進行驗貨，檢查檢測報告和合格證書等內容，針對不合格產品進行退換貨；同時確定保修期，保修期內無償更換或維修。

本地化採購規劃：公司已在供應商資源池管理中實現按地域分類管理。2026年，公司將擴大推行「本地優先」採購政策，覆蓋安保服務、保潔服務、綠化養護、物業維修、設備設施運維等服務類及工程類採購項目。在採購過程中優先遴選經營地或項目所在地合格的供應商，以提升服務響應效率、降低物流運輸環節碳排放，並助力地方經濟發展與就業支持。

• 供應商培訓

卓越商企服務在2022年上線的物資採購商城系統，在近幾年得到充分的運用，廣受好評。在這幾年內，我們也時刻聆聽客戶的聲音，並將物資採購商城系統升級至2.0版本。在商城系統上，我們定期邀請供應商參加商城系統測試和培訓。供應商會針對在商城使用過程中的一些問題進行反饋。

此外，我們持續推進供應商廉政建設工作。不定期組織面向供應商的廉政培訓活動，強化供應商的廉潔意識。在節假期間，向供應商發送廉政提醒信，信中不僅闡述公司對廉潔合作的重視，還附上詳細的舉報方式，鼓勵供應商積極參與到廉潔監督中來，共同維護合作過程中的廉潔環境，確保合作始終在合規、公正的軌道上行。

3. 呵護員工 攜手並進

3.1 平等僱傭，權益保障

3.1.1 員工僱傭與權益維護

公司始終嚴格遵循國家法規開展招聘與僱傭工作，在招聘過程中，嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》《勞動合同法》及配套法規。2025年公司更新《招聘管理辦法》，進一步完善僱傭管理體系，明確五大招聘原則，確保僱傭過程合法合規、公平公正。公司秉持公開透明、全面考察、擇優錄取的原則，不斷規範招聘流程，確保錄用人員完全契合用人標準與要求，及時為企業注入優質人才，持續提升人力資源的整體水平。核心招聘五大原則如下：

原則類別	具體內容
公平公正	向所有符合資格的應聘者提供平等競爭機會，不因民族、性別、宗教信仰、戶籍、地域、婚姻狀況、殘障等因素設置不合理招聘壁壘(明確規定特殊要求的崗位除外)
公開透明	全面考察候選人綜合素質，堅持擇優錄取，確保招聘流程陽光化、透明化
企業忠誠	強調招聘嚴肅性，重視候選人職業素養與企業價值觀匹配度，保障企業與員工雙方權益
定編管理	以公司定崗定編計劃為基礎開展招聘，編製外需求需發起專項審批流程，確保人員配置合理
合法僱傭	嚴禁僱傭未滿16週歲童工，所有用工行為均符合國家勞動法律法規要求

3. 呵護員工 攜手並進

3.1.2 多元化招聘渠道

2025年公司構建多維度、全覆蓋的招聘渠道矩陣，實現人才來源多元化，同時在招聘全流程中貫徹平等、多元化、反歧視方針。

1. 招聘渠道構成

- 社會招聘：合作BOSS直聘、前程無憂、智聯招聘、獵聘網、實習僧等主流招聘平台，覆蓋不同層級、不同專業領域的人才需求。
- 校園招聘：與多所高校建立穩定合作關係，開展校園宣講、實習生招聘等活動，儲備年輕人才。
- 內部推薦：鼓勵員工推薦優秀人才，建立內部推薦激勵機制，提升招聘質量與效率。
- 內部活水：通過內部人才流動機制，打破部門壁壘，激發員工工作積極性和創造力，提升人才留存率，實現內部人才優化配置，提升人才利用率。

2. 平等性保障措施

- 所有招聘渠道發佈的信息均嚴格規避敏感歧視內容，不設置與崗位無關的篩選條件。
- 招聘流程標準化，面試評價體系客觀公正，確保每位候選人都能獲得公平競爭機會。
- 定期開展招聘人員培訓，強化平等招聘意識，杜絕招聘過程中的歧視行為。

3. 特色招聘機制

2025年新設「共享招聘小組」，基於內推管理辦法延伸而來，針對高難度、高層級、重難點崗位設置專項激勵，激勵對象覆蓋全國招聘人員，提升關鍵崗位招聘成功率，優化人才結構。

3. 呵護員工 攜手並進

4. 校企合作人才培養

為構建可持續的人才儲備與發展體系，公司深化校企合作，建立多元化的人才培養模式，實現校園教育與企業需求的無縫對接。合作院校覆蓋本科高校與職業院校，形成分層分類的人才供給體系：

本科院校合作：與上海工程技術大學、廣東海洋大學、廣東技術師範大學、浙江傳媒大學、成都傳媒學院、西南航空航天大學、黑龍江外國語學院共7所高校建立合作，通過人才輸送基地建設、實習實踐項目、聯合校園招聘等模式，為公司儲備高素質應用型人才。

職業院校合作：與廣州機電技師學院、新安職業技術學院開展深度合作，設立「技術員訂單班」，通過定向培養、共建實訓基地等方式，精準培育符合崗位需求的技術技能人才。

校企合作實現多方共贏，既為高校畢業生提供穩定就業渠道，切實履行企業社會責任，也為公司定向培養符合業務需求的專業人才，有效解決特定崗位人才短缺問題，促進教育資源與企業需求高效對接，構建產教融合長效機制，實現校企雙贏。

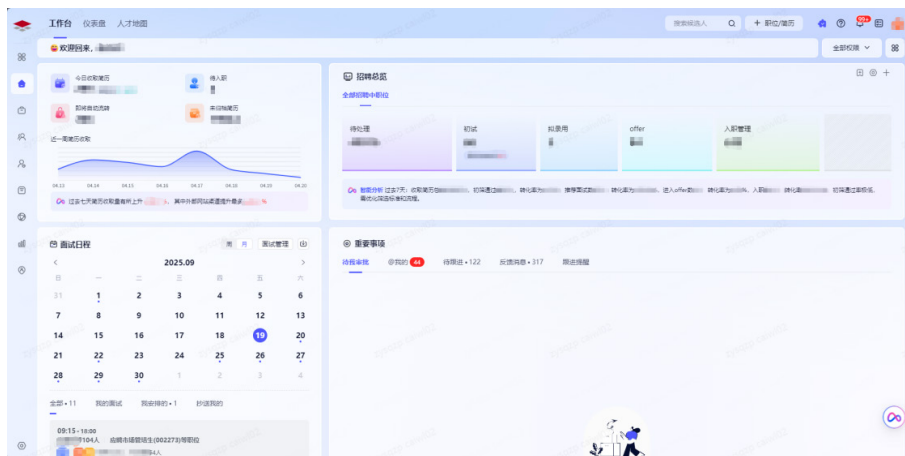


3. 呵護員工 攜手並進

3.1.3 數字化招聘升級

為提升招聘效率與管理水平，公司2025年全面啓用「大易」招聘平臺，替代原有北森系統，實現招聘全流程數字化革新，系統升級核心亮點如下表所示：

全生態鏈路打通	無縫集成金蝶財務、BPM流程管理、企業微信、騰訊會議系統，實現高效數據流轉
全流程線上化	主管級以上人員招聘錄用全流程線上化，自動跟踪候選人狀態，減少手動表格管理工作量
功能一體化	集成內部推薦、內部活水、內部人才庫、人才地圖等功能，實現招聘專項一體化管理
數據智能化	支持實時報表生成，分析招聘渠道候選人轉化率、到崗率等關鍵指標，為預算優化提供數據支撐
候選人管理優化	自動保留候選人應聘痕迹，便於後續崗位匹配，降低長期招聘成本
流程精簡	實現offer線上簽章、面試會議紀要電子化，精簡線下流程環節

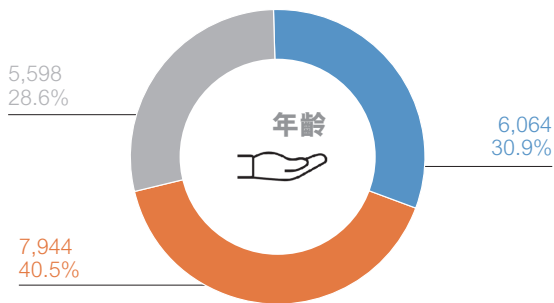


「大易」招聘平臺系統圖

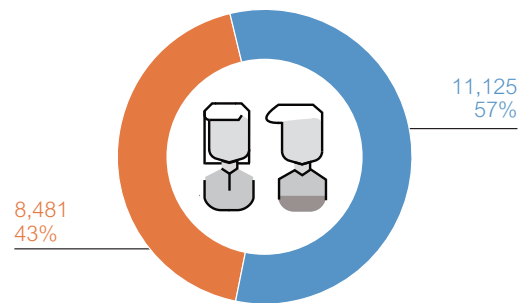
3. 呵護員工 攜手並進

本年度，公司全職員工總數達19,606人。在人員性別構成上，男性員工為11,125人，女性員工為8,481人。公司積極吸納在校見習生，在2025年度，共接收314名在校見習生，畢業後留任159人。關於員工組成結構及流失率詳情，請見下圖所示。

員工年齡分布人數及比例

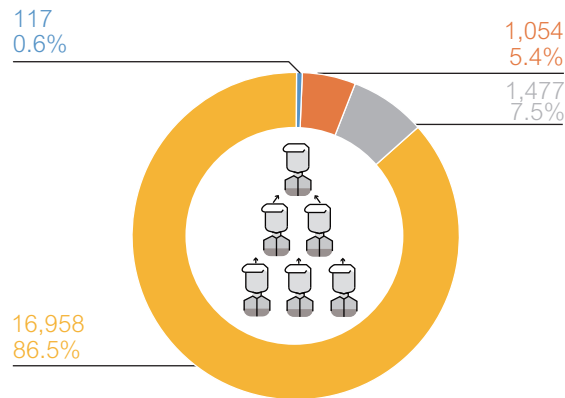


員工性別分布



■ 30歲以下 ■ 30歲-50歲 ■ 50歲以上 ■ 男性 ■ 女性

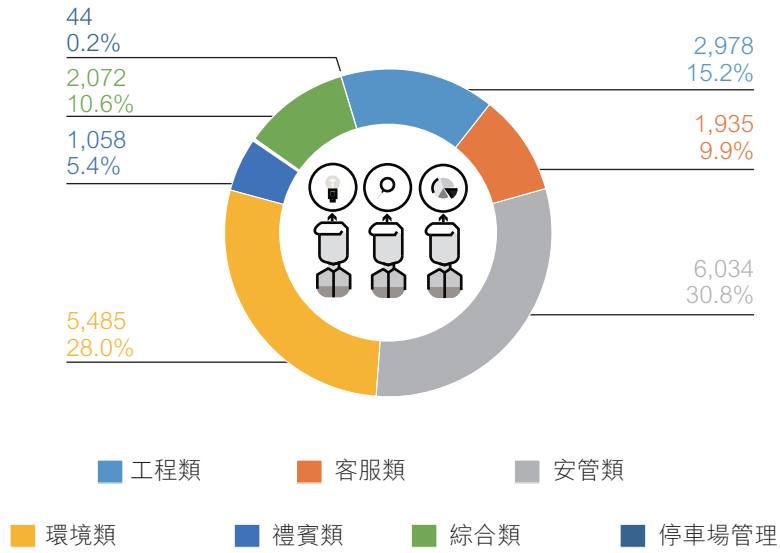
員工層級分布



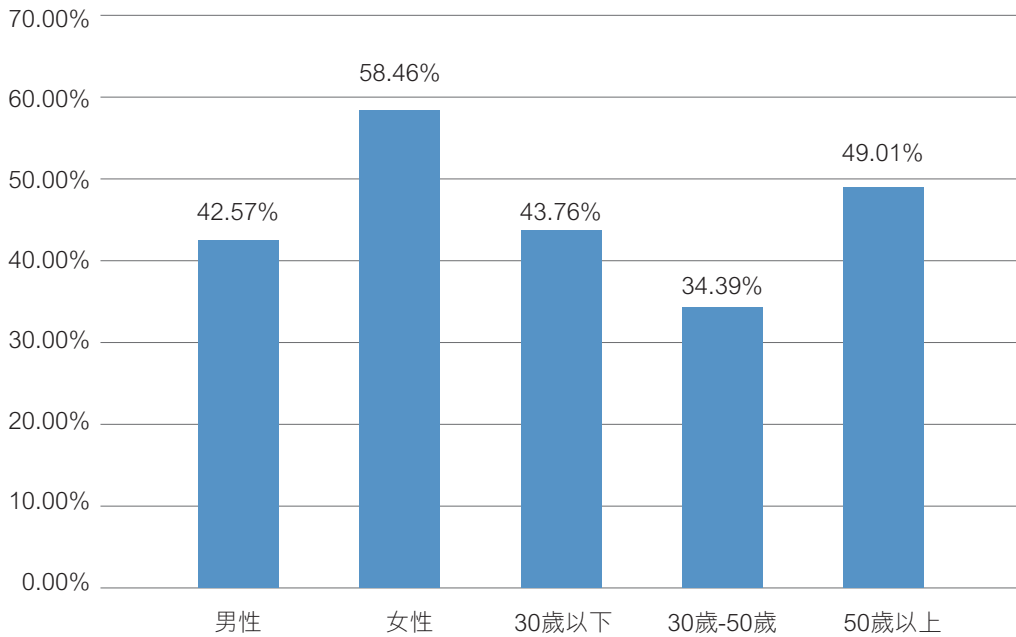
■ 高級管理層人員 ■ 中級管理人員 ■ 初級管理人員 ■ 普通員工

3. 呵護員工 攜手並進

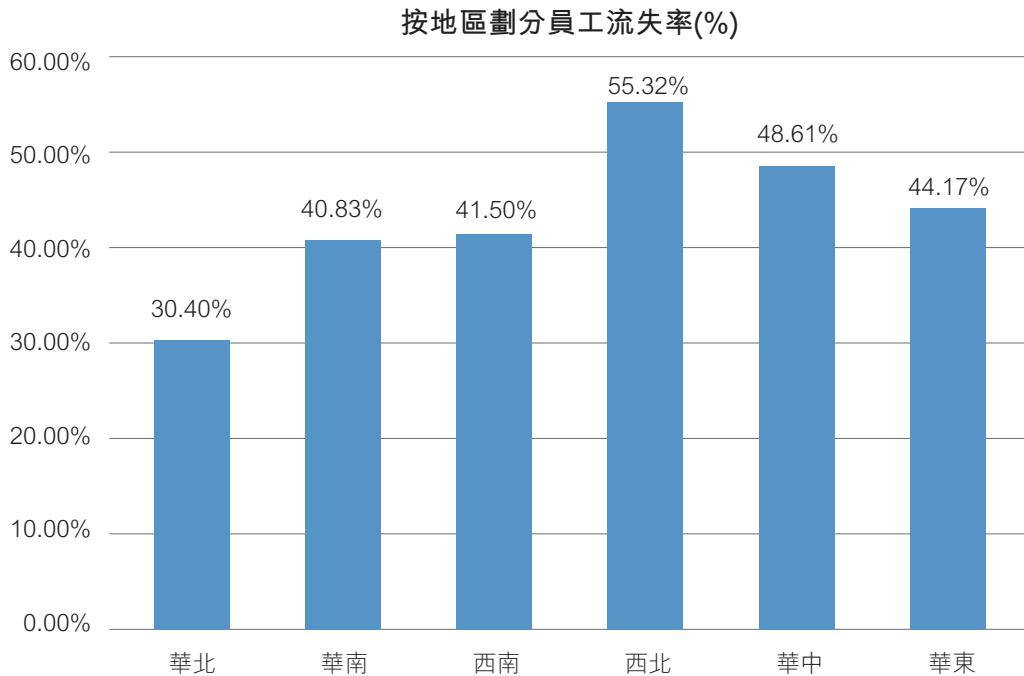
員工崗位類別分布



按年齡和性別劃分員工流失率(%)



3. 呵護員工 攜手並進



註： 流失率：離職人數／(員工總數+離職人數)

我們倡導員工多元化，尊重差異，在員工能勝任工作的前提下對年齡、性別、籍貫、宗教信仰等均不設限制。2025年，公司未發生過與歧視、騷擾相關的事件。

在假期和工時數方面，公司遵守國家法律法規，遇到員工加班的情況，我們會以加班費或調休假的形式進行補償。2025年，本公司未發生與招聘與解僱、薪酬及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化等方面有關的違規事項，未發生任何僱傭童工、強制勞動或其他有關僱傭及勞工準則的違法違規事件。公司制定《考勤、加班及請休假管理辦法》，涵蓋了所有法定假的休假規定，工作時數也嚴格遵守國家勞動法規定。我們向僱員提供具有競爭力的薪酬待遇，包含但不限於崗位薪資、浮動獎金、專項激勵、津貼、福利等，為僱員繳納養老保險、醫療保險、工傷保險、生育保險、失業保險等社會保險及住房公積金。

3. 呵護員工 攜手並進

3.1.4 員工權益與關懷

公司建立科學公允的薪酬確定體系，從制度層面保障員工薪酬權益，切實維護性別薪酬平等。

薪酬核定原則

- **多維度評估**：員工薪酬嚴格依據崗位價值、個人績效表現及專業能力水平綜合核定。
- **無歧視原則**：不將性別、年齡、地域等非職業相關因素納入定薪考量維度，恪守性別薪酬平等原則。
- **公平透明**：薪酬體系公開透明，員工清晰了解薪酬構成及晉升通道，確保薪酬分配公平合理。

權益保障措施

- 建立薪酬申訴機制，員工對薪酬有疑問可通過正規渠道反饋，保障員工話語權。
- 公司嚴格遵守國家工資支付相關規定，依法保障基層員工勞動報酬權益。

員工關懷

公司堅持以人為本、權益優先，持續完善多元化福利保障體系，切實維護員工合法權益，不斷提升員工幸福感、歸屬感與組織凝聚力。

2025年，公司在總部及各分支機構全面開展季度員工生日會、員工感謝日、司慶慶典、主題節目、籃球賽、垂直馬拉松等文體關懷項目，豐富員工精神文化生活，營造積極包容的組織氛圍。

3. 呵護員工 攜手並進

在福利保障方面，公司為全體員工提供法定節假日福利津貼，並針對三八婦女節、端午節、中秋節等重要節點定制專屬慰問品；年度健康體檢實現100%全員覆蓋，守護員工身體健康。公司設立並公開員工關愛熱線，為員工提供工作與生活問題諮詢、訴求響應與支持服務，構建暢通的員工關懷渠道。

為肯定與激勵基層員工長期價值貢獻，公司建立司齡工資激勵體系，面向C體系及A1-A4職級員工實施服務年限薪酬激勵：員工入職滿一年即可享受，強化對基層員工的長期激勵與價值認可。

春節期間，公司開展專項值守員工關懷行動：線上開設專屬紅包群，覆蓋約3,000名春節值班員工，由高管輪值發放新春紅包，自除夕至初六持續傳遞溫暖；線下由公司高管帶隊前往重點項目現場慰問，統一配送關懷物資，並鼓勵各項目合理安排值守期間餐飲保障。節後通過專題宣傳展示優秀實踐，弘揚敬業奉獻與人文關懷文化。

此外，公司與北京的心理諮詢機構合作，開展EAP(Employee Assistance Program員工幫助計劃)員工幫助計劃，上線了「越健康」平台。EAP員工幫助計劃作為一個公司買單覆蓋全員的福利關懷項目(為全體自有員工，提供心理健康諮詢的福利，一年六次，員工及家屬都可以參加，不分類別)。同時，我們將長期為每位員工提供最溫暖的守護，通過「越健康」EAP平台，員工可以預約心理諮詢、觀看直播課程、參與心理測評、體驗冥想輔導和獲得心理知識。除了在線平台，還開展進一線項目團輔課程。

3. 呵護員工 攜手並進



週年垂直馬拉松活動



員工家庭日活動



「越健康EAP進一線」活動



卓越杯·翼決高下籃球賽

未來，公司將圍繞促進就業、員工發展、職場環境優化、女性員工保護、組織活力提升、員工社會責任參與等重點方向持續深耕，推動員工關懷工作更加聚焦、深入、落地，構建更具溫度與可持續性的員工關懷體系。

3. 呵護員工 攜手並進

2025年，公司採用文化考核模式進行組織氛圍診斷及開展員工滿意度調研，2025年延續2024年360評價模式，保持穩態運行；本年度打分人數有所擴展，共2,605人參與評價，較2024年增長239人。同時基於2024年考核結果，進行了17場進一線的「賦能共創」活動，滿意度92.4%。全年推進落地53項組織改善計劃，並對實施結果進行閉環復盤，確保問題得到切實解決。文化考核最終輸出個人發展報告與組織診斷報告，為員工成長、團隊優化及管理提升提供關鍵依據，持續推動組織氛圍與員工體驗穩步提升。

2025年，公司舉辦全員員工大會，會前通過匿名調研問卷廣泛收集員工心聲與合理化建議，統一匯總反饋至公司高管層；大會設置高管答疑與實時互動環節，開放員工與CEO直接對話通道，實現意見直達、高效響應。本次員工大會線上參與峰值達23,000人次，參與度高、覆蓋面廣，形成了良好的溝通氛圍與組織影響力，有效提升了員工參與感與歸屬感。

同時針對應屆畢業入職的「新翼」群體開展高管座談活動，傾聽員工心聲。

員工座談會：針對校招大學生進行了「大咖面對面」座談活動，超過50人參與，促進高管與校招新人之間溝通與理解的方式，大咖們不僅能夠為新翼們提供寶貴的職業指導和建議，也能幫助他們更好地融入企業文化。

管理文化時刻年度系列活動

2025年，公司以文化落地、組織激活、員工賦能為核心，每季度在一線項目開展管理文化時刻年度系列活動，以「一課三會」（賦能課、裸心會、誇誇會、自省會）為標準化載體，推動企業文化從理念轉化為行動，持續提升組織活力、管理效能與員工凝聚力，構建健康正向、可持續的企業文化生態。2025年，「管理文化時刻」活動累計覆蓋一線項目員工超6,820人次，覆蓋率達93.03%。

3. 呵護員工 攜手並進



賦能課



裸心會



誇誇會



自省會

3.2 發展晉升，助力成長

公司堅持以人才驅動可持續發展，持續構建系統化培訓、多元化發展、精準化管理、內部化供給的人力資源管理體系，不斷優化人力資源內控環境，夯實組織能力，支撐公司長期穩健發展。

在員工培訓與能力發展方面，公司每年面向不同層級員工開展知識與專業技能培訓，以體系化賦能推動員工成長與經營業績雙提升。員工發展與培訓以戰略落地、領導力提升、關鍵人才培養、資源整合、文化傳播為核心目標，針對業務擴張與人才儲備需求，重點打造新翼管培生、卓將—項目經理、卓躍—設施經理等關鍵人才項目，全面支撐業務拓展，持續增強核心競爭力。

3. 呵護員工 攜手並進

3.2.1 員工發展晉升

在員工發展與職業晉升方面，公司依托《人才發展管理辦法》《晉升管理辦法》規範實施。近2年已完成職級體系優化，構建操作序列、專業序列、管理序列三大發展通道，進一步拓寬員工職業成長路徑。圍繞職業發展通道，公司持續完善分層分類人才培養體系，包括新員工培訓、新翼計劃、潛才計劃、優才計劃、卓將計劃、引航計劃，覆蓋從基層員工到高階管理幹部的全週期成長需求。

在人才管理與梯隊建設方面，2025年公司基於業務需求，開展全覆蓋、標準化人才盤點，全年覆蓋6,421人，較2024年的3,231人增長近一倍，員工識別範圍顯著擴大。通過系統盤點，公司全面評估員工優勢、短板與發展潛力，識別梯隊人才500多人、高潛力人才450多人，並在各組織層面推行針對性輔導與帶教計劃，加速員工能力提升。盤點結果廣泛應用於晉升、調薪、培養項目選拔等管理場景：為高潛力人才與待晉升人才制定專項晉升與培養計劃；對計劃離職員工啟動保留方案；為潛力員工提供差異化調薪與成長支持；對不勝任人員執行優化汰換；結合盤點結果與業務需求優化招聘配置，持續提升人崗匹配度與組織效能。

同時，為強化內部人才供給、降低外部招聘成本、拓寬員工晉升空間，公司2025年設立關鍵崗位內部供給率考核指標，通過搭建關鍵崗位「選—育—用—留」的數字化人才檔案，協同人才活水、人才培養、晉升激勵等機制發力，完成「盤點—晉升—供給」的高效聯動，實現關鍵崗位內部培養與任用的閉環管理。年度關鍵崗位內部供給率達42.1%，達成內部供給率40%的年度目標，有效夯實了人才梯隊建設，充分激活內部人才價值，實現員工與企業共同成長。

3.2.2 員工培訓

公司高度重視人力資源建設與人才可持續發展，以戰略落地、能力提升、文化傳承為核心，構建覆蓋新員工、骨幹人才、管理梯隊的全層級培訓體系，通過標準化管理、項目化運營、數字化賦能，持續強化人才儲備與組織能力，為業務穩健發展與長期價值創造提供堅實支撐。

3. 呵護員工 攜手並進

為系統性推進員工職業發展與技能提升，公司專設培發與文化部，專職負責員工發展及培訓管理體系的規劃與執行。部門配備10名專業人員，保障培訓工作專業化、體系化落地。該部門由總監級高管直接領導，高級管理層深度參與指導，確保員工發展與培訓工作緊密貼合公司整體戰略目標。在公司級人才發展項目推進過程中，高管團隊深度參與核心培訓專項，如「引航」領導力專項、「新翼」「卓將」「卓躍」等重點人才發展項目中擔任核心講師，直接參與授課與人才培養。

公司對培訓工作實施**全流程統一規範管理**，建立從**需求洞察→課程設計→培訓實施→效果評估**的標準化機制，同步完善講師選拔、培養、激勵與考核體系，打造專業、穩定的內部講師隊伍，保障培訓質量與效能。

2025年，公司圍繞人才發展、通用能力提升開展多項專項培訓，覆蓋員工超**5.6萬**人次，員工培訓總投入為210.5萬元，每百萬營收員工培訓投入為524元，核心項目如下：

序號	培訓項目名稱	培訓類別	培訓人次
1	2025年新翼培訓項目	人才發展	219
2	2025年潛才培訓項目	人才發展	655
3	卓將項目經理訓戰	人才發展	111
4	卓躍設施設備經理微課	人才發展	593
5	項目經理全生命周期學習發展圖譜	人才發展	691
6	2025年新員工培訓項目	人才發展	5,948
7	引航型領導力人才發展專項	人才發展	22
8	悅活職場能量站	通用力培訓	1,605
9	雲學堂在線學習	通用力培訓	45,222

* 僅展示部分培訓案例。

3. 呵護員工 攜手並進

人才培養專項(全層級人才供應鏈)

1. **高層管理梯隊**：啓動第二屆「引航」領導力專項，聚焦領導力、戰略思維、決策能力、團隊管理，以總監級勝任力模型為核心，通過「學+練+考+輔+評」模式，完善高層管理人才內培通道。由公司CEO牽頭，聯合各部門負責人定制開發專業課程，高管團隊全程參與項目督導與觀察點評，保障培養質量與戰略導向一致性。
2. **中間骨幹梯隊**：完成第三屆卓將計劃，聚焦項目管理全場景，採用「研+學+練+做」一體化模式，落地項目經理全生命周期學習發展圖譜，實現課件案例100%自主研發並落地實踐；卓躍計劃完成數字化升級，以線上線下結合模式，推動設施運營人員從技術思維向管理思維轉型。



3. **後備人才梯隊**：潛才項目全面線上化，通過直播課程體系化提升後備素養。
4. **校招新生梯隊**：持續開展新翼專項，提供集中培訓+一對一導師帶教，明確培養階段與發展路徑，打造高素質年輕管理後備力量。



3. 呵護員工 攜手並進

5. **新員工融入**：常態化線上新員工培訓，助力快速融入崗位、認同企業文化、熟悉業務流程。
6. **外部培訓資源拓展**：積極聯動優質外部機構，建立長期戰略合作關係，為員工提供多元化外部培訓機會。圍繞管理技能提升、人力資源管理實務、前沿AI技術應用等關鍵領域，精準篩選並推送專業課程，有效滿足員工差異化職業發展學習需求，賦能員工綜合能力持續進階。
7. **學歷提升與資質認證支持**：結合各崗位專業資質核心要求，公司積極鼓勵並支持員工開展學歷深造與職業資格證書考取工作，各經營單元配套制定相應激勵機制，引導員工提升專業能力與職業競爭力。

全員賦能與一線培訓

1. **全員普惠賦能**：總部圍繞系統操作、風險合規、管理標準開展全員培訓；通過「悅活職場能量站」按月推送通用課程，夯實員工職業素養。
2. **一線業務賦能**：各經營單元依據《培訓管理辦法》自主開展崗位技能、服務標準、安全規範等實操培訓，保障一線作業規範、運營高效安全。

培訓指標		2025年	2024年
按性別劃分的受訓員工 人數及百分比	男性員工受訓總數(人)	11,125	10,834
	女性員工受訓總數(人)	8,481	7,904
	男性員工受訓百分比	100%	100%
	女性員工受訓百分比	100%	100%
按層級劃分的受訓員工 人數及百分比	高級管理層受訓總數(人)	117	72
	中級管理層受訓總數(人)	1,054	931
	初級管理層及基層員工受訓總數(人)	18,435	17,735
	高級管理層受訓百分比	100%	100%
	中級管理層受訓百分比	100%	100%
員工人均受訓時長	初級管理層及基層員工受訓百分比	100%	100%
	男性員工 ¹ 人均受訓時長(小時)	55.58	49.47
	女性員工人均受訓時長(小時)	55.58	49.42
	高級管理層人均受訓時長(小時)	11.26	9.31
	中級管理層人均受訓時長(小時)	13.25	9.18
	初級管理層及基層員工人均受訓時長(小時)	57.07	51.73

1 按性別劃分的人均受訓時長未包括高級管理層。

3. 呵護員工 攜手並進

人才發展機制

公司以**統一人才畫像、能力模型**為基礎，覆蓋儲備主管、儲備經理等關鍵崗位，確保員工能力與崗位要求匹配，保障績效穩定；通過系統化培養、多元化發展通道，踐行與員工共成長的理念，持續提升組織核心競爭力。

3.3 健康安全，貼心守護

3.3.1 員工職業健康與安全

公司設置總部技術與運營支持中心(COE)質量安全及知識賦能部，聘用專職EHS管理人員，建立由公司管理層、各事業部負責人、各直管區域/城市負責人、質量安全及知識賦能部負責人、COE EHS板塊負責人、員工健康安全代表組成的公司級安全生產委員會，並形成EHS事故審核決策機制。通過《EHS05R01特別事件管理辦法》《HR05R04獎懲管理辦法》《HR05R01績效管理制度》等制度，將質量事故情況與對應層級組織負責人績效薪酬掛鉤。

1. EHS理念與合規管理

公司秉持「安全第一、預防為主」的核心原則，貫徹EHS「十項準則」，對「安全紅線」實施零容忍管理，嚴格落實「卓越123安全管理思路」。針對「特別事件」瞞報行為，公司更新《HR05R04T04質量安全類懲罰應用矩陣》，提高瞞報處罰標準，細化不同情形下的處罰規則與連帶處罰規則，以嚴格的合規管理築牢安全文化根基。

公司持續關注員工職業健康與安全，定期組織職業安全培訓，為員工購買商業保險，構建員工健康安全保障體系。同時，每月開展特殊崗位持證專項自查，各項目及區域動態統計持證率變化並實施精準管控，確保持證上崗、規範作業。

3. 呵護員工 攜手並進

2. 安全生產責任體系與方案落地

公司高度重視安全生產工作，2025年初全面啟動並完成各層級管理層《安全生產目標責任書》與一線崗位《崗位安全生產責任書》簽訂工作，組織開展全員安全生產宣誓活動，構建覆蓋全層級、全崗位的安全生產責任體系，提升員工安全生產意識。全年共16個組織參與責任簽訂，524名管理人員簽署《安全生產目標責任書》，員工100%簽署《崗位安全生產責任書》，實現安全生產責任層層分解、逐級落實。同時，編製《年度EHS管理方案》，經卓越商企服務安委會嚴格審核並獲批後全面執行。公司嚴格依照既定方案推進各項安全生產措施，完成年度目標指標，有力保障安全運營，營造穩定、合規的安全生產環境。

3. 2025年安全生產能力提升建設

2025年，公司圍繞項目能力、中台能力、推廣能力三大維度提升，系統性推動安全生產目標達成：

- ① 項目能力：推行項目EHS管理標準化(13條)，規範項目現場EHS管理流程，實現標準化、規範化作業。
- ② 中台能力：建立中台勝任力評價體系與能力基線，強化後台支撐能力，提升管理協同與專業服務水平。
- ③ 推廣能力：採用「直播互動+文化活動+軟圖文推送」多元組合模式，擴大安全理念傳播範圍，提升全員安全意識。

4. EHS管理標準化

通過安全理念強化、責任體系落地、能力體系建設與戰略方向升級，公司持續優化安全管理治理結構，以標準化、輕量化、精準化手段提升治理效能，為可持續發展築牢安全合規屏障。

2025年期間，共291個項目落實推行EHS標準化管理，應用〈智庫-項目專區〉上傳約2,050個安全自檢文件及關鍵運行記錄。

3. 呵護員工 攜手並進

5. 日常的職業健康與安全工作，持續進行強化：

- ① 日常的職業健康與安全的培訓，如高空作業安全培訓、危險源識別評估與控制培訓、標定鎖定作業安全培訓、交通安全培訓、消防安全培訓等；
- ② 個人防護用品的配置與監督使用，如安全帽、安全帶、電絕緣安全鞋、防護耳塞、防護口罩、防毒面罩等；
- ③ 員工日常維修維保作業安全的監督，高風險作業的許可審批制度；
- ④ 安全文化活動的開展、職業健康與安全領導力的開展；
- ⑤ 公司每年為員工提供體檢，涵蓋公司所有區域、部門及全部崗位的人員，讓公司充分了解員工的健康狀況及可以改善的方向；
- ⑥ 組織考核按照事故的級別劃分，且跟員工績效關聯，如若發生安全事故(特別事件)處理，會影響員工績效，影響該項目評分。

	2025年	2024年	2023年
因工死亡員工(人)	0	0	0
因工死亡員工比率	0	0	0
因工致傷重傷一級以上員工(人)	0	0	0
損工事故數	28	32	29
因工傷損失工作時長(天)	4,068	3,979	3,617
LTIR(事故率)	0.12	0.16	0.16

註： LTIR(事故率)=損工事故數*200,000/總工時數

3. 呵護員工 攜手並進

2025年度，本公司未發生職業健康與安全方面的違規事件，無一類及以上EHS事故¹發生。

總部技術與運營支持中心(COE)充分發揮智庫管理平台、雲學堂等信息化優勢，精心研發並推出一系列專業培訓課程，包括「COE大講堂」「安全周課堂」「安全知識分享」「優秀實踐經驗分享」以及「常見高風險隱患問題和解決方案」等。同時，我們積極組織在線線下融合的帶教培訓活動，切實提升各層級安全檢查能力，有力推動高風險問題實現動態清零。

2025年，EHS培訓體系主要進行的優化與創新如下：

1. 編製《EHS知識清單》按照培訓場景、崗位類型梳理培訓課程，並補充課程鏈接，提高基層員工定期培訓效率、新員工入職EHS培訓效果；
2. 探索新型EHS課程形式、提高員工觸達、提高培訓感知度：
 - ① 將原有《安全周課堂》班組培訓升級為微信端培訓推文，將原有培訓材料的「靜態文字描述」轉化為「圖文、視頻」，「專業培訓文稿」轉為「生動易懂的語言」；
 - ② 推出3期主題COE大講堂，以「播客」互動訪談形式，傳遞安全知識，單場直播同時在線人數超900人次；
 - ③ 通過企微公告、工作群形式推送培訓推文，由原有逐級轉訓，提升為直達一線員工個人；
 - ④ 嘗試開發EHS系列「微課」通過5-10分鐘視頻形式快速傳遞一線員工安全知識；
 - ⑤ 組織節假日、安全月和消防月活動，公司發出17個推文，共27,305人參與相關活動，3場安全文化直播試水，觸達2,300人。

¹ EHS事故指損工30天、財產損失達3萬元以上

因公司業務規模逐年增加，管理面積和員工也逐年增加，導致2025年因工傷損失工作時長較2024年有所增加，但是LTIR(事故率)較2024年有所下降。

4. 關愛社區 回報社會

卓越商企服務不僅致力於通過專業服務為客戶創造最大價值，同時圍繞ESG治理，持續踐行社會責任和可持續發展理念。近年，以培育企業公益土壤為核心根基，以多元化公益項目為核心載體，推動公益實踐從「單向捐贈」向「內外共生、生態循環」變革，實現企業價值、客戶價值與社會價值的深度融合。我們始終將公益項目作為鏈接資源、激活生態、踐行責任的核心抓手，通過系統化、場景化、可持續的公益行動，築牢公益發展根基，構建覆蓋內部賦能、外部共贏的公益生態。

4.1 深耕公益土壤：以公益項目為載體，築牢生態發展根基

公益土壤的培育，核心在於以公益項目為載體，完成理念滲透、體系搭建與能力建設，為公益生態的生長提供養分與支撐。圍繞社區慈善、員工賦能、業務鏈接三大核心維度，通過常態化公益項目落地，夯實公益發展的底層基礎。

4.1.1 以社區活動為載體，厚植社區公益土壤

以卓越「社區公益」為核心載體，聚焦社區居民需求，開展常態化公益服務活動，營造「人人參與公益、共建美好社區」的氛圍。通過組織社區便民服務、公益宣講、鄰里互助等活動，激活社區公益活力，同時擴大卓越公益的社區覆蓋面與影響力，為社區公益生態的構建築牢群眾基礎。

1. 「她力量•綻放卓越光芒」主題活動

3月8日，於公司自有卓越寫字樓舉辦「她力量•綻放卓越光芒」三八婦女節主題活動，設榜樣引領、沉浸式手工兩大核心板塊。

4. 關愛社區 回報社會

活動含四大環節：通過點贊牆致敬標桿女性；贈送天使媽媽手工編織花束，傳遞節日祝福；設置刮刮卡驚喜禮遇；開展干花DIY體驗。活動聯合深圳市天使家園特殊兒童關愛中心，由「天使媽媽」手工坊提供100支針織花束，以堅韌之美詮釋當代女性多元力量，彰顯企業對女性群體的關懷與社會價值踐行。



2. 「華光溢彩，盛世同慶」主題活動

為慶祝國慶、弘揚愛國主義精神，公司舉辦「華光溢彩，盛世同慶」國慶主題活動。特邀卓越特勤隊舉行莊嚴升旗儀式，延續傳統愛國行動；並攜手公益夥伴「點亮星燈·夢想星樂」帶來銅管五重奏表演，以藝術傳遞溫暖。現場同步開展國慶獻禮互動，通過派發小紅旗、紙飛機書寫祝福等形式，營造濃厚節日氛圍，凝聚家國情懷。

該公益團隊旨在通過音樂演出、互動教學等公益形式，關注孤獨症兒童家庭，號召青年音樂人才踐行公益、傳遞社會關愛，搭建公益音樂交流平台。本次活動將愛國教育與公益關懷有機融合，展現企業社會責任與人文關懷。



4. 關愛社區 回報社會

3. 敬老愛鄰社區共建專項活動

為弘揚尊老敬老傳統美德、推動社區共建共融，2025年公司聯合蔚藍海岸社區黨委及相關單位，先後舉辦兩場長者聯誼會：9月「情暖蔚藍愛國敬老」中秋聯誼會，匯聚社區長者、志願者等近百人共迎中秋；12月「辭舊迎新愛鄰敬老」2026長者聯誼會，邀請約50位高齡長者歡聚一堂迎新年。活動現場呈現合唱、舞蹈等精彩節目，傳遞鄰里溫情，彰顯尊老敬老風尚，踐行社區公益責任。



4.1.2 以志願者體系建設為載體，激活內部公益土壤

以卓越「公益志願者」團隊為核心載體，打造專業化、常態化的志願服務。通過志願者招募、培訓、實踐全流程活動設計，將公益融入員工日常，讓員工從「被動參與」轉向「主動踐行」，培育內部公益文化，激活內部公益生態的內生動力。

1. 打造不一樣的志願者團隊

公司於2023年9月正式組建卓越志願者團隊，與深圳義工體系實現打通。團隊成員同時作為深圳義工的志願者，擁有專屬的深圳義工志願者編號，其參與活動的次數與所獲積分均納入深圳義工體系進行累計統計。截至2025年12月31日，卓越公益志願者在冊人數累計達172人。

4. 關愛社區 回報社會

為鼓勵員工積極投身公益活動，公司制定了人性化政策。若員工在上班時間參與公益活動，活動時間將視作正常工作時間；若員工在業餘時間參與，公司則會將相應工時折算為加班費。員工參與公益活動是基於自願原則，公司不強制要求，充分尊重員工的個人意願。

2. 紅色行動項目

作為支持深圳「無償獻血」公益事業的排頭兵，公司早在2009年就與深圳血液中心主動對接，組織和支持無償獻血公益項目。十六年無間斷的無償獻血的公益之路，公司步履不停歇。卓越商企服務集團作為一家以社會責任為基石的企業，與深圳市血液中心舉行無償獻血合作簽約儀式，率先成為深圳血液保障長期合作及應急單位。

2025年共開展4場、6天獻血活動，吸引174人參與，158人成功獻血量，年度獻血55,650ml。16年來，累計開展62場獻血活動，獻血人數近7,000人，累計獻血量超200萬毫升，我們以實際行動守護城市生命線、傳遞社會溫暖。在員工關懷與激勵方面，公司為每一位參與獻血的員工提供慰問品，按每人每次100元標準發放。

2025年期間，公司獲得了由深圳獅子會中心區服務隊授予的「愛心單位」、「卓越貢獻獎」。這份榮譽是對卓越公益在「紅色行動」無償獻血品牌項目中積極作為的認可，更是對卓越公益16年來支持無償獻血公益事業、持續傳遞愛心力量的見證。卓越公益始終積極凝聚社會公益力量，為推動無償獻血事業發展貢獻自己的力量。



4. 關愛社區 回報社會

4.2. 構建公益生態：以公益項目為紐帶，實現內外共生共贏

以各類公益項目為紐帶，打破內外部壁壘，串聯資源、鏈接場景、驅動循環，構建「內部賦能+外部共贏」的公益生態體系，讓公益項目成為生態生長的核心驅動力。

4.2.1 場景化公益項目：鏈接業務與公益，打造外部生態閉環

立足商企服務核心場景，2025年以AED急救培訓、公益捐書等場景化公益項目為載體，實現公益與業務的深度綁定，構建外部公益生態閉環。

1. 「卓越向善救在身邊」公益應急救護技能項目

卓越商企服務啟動「益+E」旨在提升公眾急救技能，推廣「人人學急救，急救為人人」的理念。在世界急救日到來之際，公司將在全國範圍內所服務的商業樓宇的客戶普及急救知識，聯合專業機構開展開展應急救護技能培訓及認證(簡稱「AED+CPR」專項活動)使用等培訓，提高自救互救能力。「益+E」公益行動不僅為一線員工提供「AED+CPR」培訓認證，還向其所服務的客戶和企業員工開放急救培訓。課程涵蓋胸外按壓、心肺復甦、海姆立克急救、AED使用和人工呼吸等，鼓勵成為急救志願者考取急救證，共同為生命健康護航。

2024年7月起，我們面向寫字樓、住宅項目客戶、業主及物業員工，開展「AED+CPR」應急救護技能培訓及認證項目。截至2025年12月，應急救護技能培訓及認證36場，覆蓋深圳、東莞、惠州7個區域，參訓1,634人，獲得急救結業證書1,437人，吸引義工志願者參與200餘人。以公益服務提升客戶體驗，增加客戶流量、提升續約率，將公益價值轉化為客戶價值與業務價值，形成「公益服務-客戶粘性-業務增長」的外部生態循環。

4. 關愛社區 回報社會



2. 讀書日活動

2025年4月23日，公司舉辦世界讀書日活動，聯合卓越集團公益基金會共同發起，通過以書換蔬的公益行動收到捐贈書籍135本，書籍於2025年8月份捐贈到了尋烏縣晨光中心學校。



4.2.2 鄉村振興公益項目：串聯產業鏈，構建可持續外部生態

公司以「卓越心•疆愛行」「卓越心•公益行」等鄉村振興、邊疆幫扶公益項目為載體，聯動社會企業、產業鏈上下游，構建可持續的產業公益生態。依托「卓越願臻、卓越善行品牌、卓越善行文旅」，開發沙棘、雪菊等20餘種鄉村振興產品，2022-2025年產值和銷售收入超1,200萬元，帶動塔縣班迪爾鄉連年增收；通過建立種植基地、引入冷庫與展廳、聯動上下游企業採購等公益項目，推動村民從「被動幫扶」轉向「主動產業升級」，形成「公益項目—產業發展—村民增收—生態反哺」的可持續外部公益生態。

4. 關愛社區 回報社會

1. 「文旅+公益+鄉村振興」融合發展新模式

近幾年，我們在深耕農業產業、助力鄉村振興的援疆過程中，深挖當地自然風光與民族文化稟賦，順勢跨界佈局文旅業態，以文旅賦能鄉村長效發展。2025年，我們專注於「文旅+公益+鄉村振興」融合發展新模式，突破傳統觀光旅遊局限，將善行文旅賦予公益內涵，通過深度文化體驗、教育研學、非遺傳承與公益實踐，推動南疆文旅產業創新升級，實現文旅與農業、教育、公益等多產業交叉融合，打造「文旅+N」實踐樣本，達成「客戶有收穫、鄉村有發展、文化有傳承」的多贏格局，彰顯企業社會責任與可持續發展追求。

公司全年開展各類善行文旅公益團次41個，接待參與人次超過500人，實現銷售額123.97萬元；善行品牌年度總銷售額達150.6萬元，包含雪菊、沙棘、西梅、黑枸杞原漿等鄉村振興特色農產品，直接支持鄉村農業產業鏈發展，助力農戶增收，推動農業綠色產品價值實現。為拓寬鄉村特色產品市場渠道、擴大責任營銷影響力，公司積極參與各類展會活動，2025年1月參與深圳市慈善會·美好生活公益年貨節，11月參與深圳市118減量日暨迎「十五運」市集活動及全球攜力共塑未來可持續農業發展COP30氣候大會活動展示，12月參與深圳食博會喀什展區地理風物展示及南方科技大學公益科技節等，通過展會平台搭建鄉村特色農產品與市場對接的橋樑，傳播鄉村文旅與公益理念，鏈接全球可持續發展資源，推動鄉村農業產業鏈與市場需求精準銜接，踐行綠色低碳、生態賦能的發展導向。



乡村振兴助农产品



4. 關愛社區 回報社會

2. 「疆愛行」2025年聯合公益行動

聚焦鄉村振興核心需求，我們以「疆愛行」系列公益行動為載體，聯動公益組織、高校、愛心機構等多方力量，構建「精準+長效」幫扶模式，推動公益資源與喀什、塔縣鄉村發展需求對接，串聯公益服務與鄉村教育、文化、民生等產業鏈環節，踐行ESG公益責任。

2024年起，公司聯合發起「疆愛行」聯合公益行動，2025年分階段深化落地：3月開展調研座談及物資捐贈，向馬爾洋鄉捐贈制氧機、生活物資，為塔縣城鄉寄宿制小學579名住宿生捐贈秋衣秋褲；4月推進入戶健康支持、物資慰問及盤龍棧道修建考察，完善鄉村基建與民生保障；9月同步開展兩大重點行動：聯合深圳國際公益學院EMP20期學員開展「益游南疆·疆愛行」，以「公益+文旅」模式走進塔縣多所學校，捐贈愛心學習物資，推動非遺傳承、慈善賦能與文化認同良性循環；聯合愛心機構捐贈價值超5萬元電子設備，支持「帕鄉新時代電子圖書館」建設，惠及孕婦、老人、學生等群體。賦能鄉村人才培育、民生改善與文化傳承。



4. 關愛社區 回報社會

4.2.3 教育公益項目：深耕助學賦能，厚植鄉村教育土壤

1. 喀什地區「美麗園丁」教育文化項目

項目啟動實施至2025年，喀什地區「美麗園丁」教育文化項目持續穩步推進、有序落地。項目圍繞教師隊伍能力提升與教育資源均衡發展，構建重點培養與全域輻射相結合的實施體系，通過集中培訓、跟崗研修、線上賦能、資源引入及多方協同等多元舉措，推動優質教育資源下沉與教學能力整體提升。

項目聚焦教師與教育管理者專業發展，統籌實施集中培訓、實地跟崗研修、線上直播授課、錄播課程共享、區域調研指導等工作，同步引入「五育並舉」優質資源，搭建數字化信息平台擴大輻射範圍，聯動多方力量形成教育幫扶合力，各項舉措成效逐步顯現。

2025年1月，由深圳美麗園丁教育基金會、深圳卓越集團公益基金會共同捐贈，北京師範大學教育培訓中心執行的教育盛事—喀什地區「美麗園丁」教育文化項目子項目「鄉村教師勵耘計劃」新教師專業素養提升項目入區指導活動在喀什市舉辦，為喀什教育注入了新的活力與智慧。

4. 關愛社區 回報社會

截至報告期，持續培養喀什及塔縣教師、教育管理者625人，累計開展線上直播活動140餘場次，線上錄播課程445餘課時，入區調研指導45次，輻射學員23,090人次，受益40,369人次，有效助力當地教育質量提升與教育均衡發展。

2025年期間，卓越公益獲得「深喀同心·善行致遠」公益計劃2024年度三項榮譽表彰。



2. 尋烏「卓越學校」項目

項目分為三期，於2022年12月19日啟動，截止到報告期已完成了兩期，項目引入「穆傳慧審辯式學習」教學理念及方法，建立10個「穆傳慧審辯式學習共同體」工作室，培養100名成員骨幹教師，在兩年項目週期中，開展涵蓋研討會、送教下鄉、公開課、專題講座、教學比賽、成果展示等多種類型活動，推動尋烏縣教育教學改革與教師專業成長。10個「穆傳慧審辯式學習共同體」工作室開展活動170餘次(含基金會與尋烏教體局統籌集中活動10次)，涵蓋研討會、送教下鄉、公開課、講座競賽等多種類型；穆傳慧老師帶隊專家進行公開課、辯論賽、專題講座等指導。項目直接受益師生超1萬人次，獲競賽榮譽697項，發表論期刊40篇，參與課題研究65項，上傳課程35節。項目為尋烏縣創新教育實踐提供了方法與發展基礎，2025年12月啟動了第三期，未來將通過「工作室+AI平台+專家指導」模式，構建可持續、可複製的教育公益新範式。

尋烏縣委縣政府連續3年頒發年度「鄉村全面振興特別貢獻單位」、並入選深圳市鄉村振興局2024年深圳社會力量助力鄉村振興「典型案例」。

4. 關愛社區 回報社會



3. 華南理工大學「卓越公益專項基金」

「華南理工大學·卓越公益專項基金」自2022年啟動實施以來，卓越獎學金、卓越助學金和卓越成長基金三大資助項目實施效果喜人。

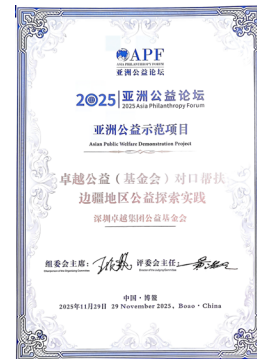
截至2025年底，卓越獎學金共資助339人，資助金額497.3萬元；卓越成長基金共資助4期「揚帆計劃」大學生能力提升班及「資助文化節」等資助育人活動，累計覆蓋學生5,000多人。

4.3 公益土壤與生態的成果沉澱：以項目成效彰顯公益價值

以公益項目為載體培育的公益土壤，不僅支撐了公益生態的持續生長，更逐漸沉澱為卓越公益的核心競爭力，收穫行業與社會的高度認可。2025年，卓越集團公益基金會憑借公益項目的規範化運營與公益生態的創新實踐，首次參評即榮獲「5A級社會組織」認證，成為深圳市僅有的12家獲此殊榮的基金會之一；基金會申報的《對口幫扶邊疆地區公益探索實踐》項目，憑借「多元共治與可持續發展」的創新公益模式，在2025年亞洲公益論壇上榮獲「亞洲公益示範項目」獎項。

4. 關愛社區 回報社會

這些成果既是對卓越以公益項目為載體培育公益土壤、構建公益生態的權威認可，更印證了「公益土壤培育+公益項目載體+公益生態構建」模式的可行性與價值。未來，卓越商企服務將持續以公益項目為核心抓手，深耕公益土壤、迭代公益生態，讓公益真正成為企業可持續發展的核心動力，持續為社會創造更大價值。



5. 綠色運營 低碳環保

5.1 控制排放，碧水藍天

卓越商企服務始終秉持低碳環保、可持續發展的戰略理念，堅定不移地將其貫穿於企業運營的全過程。公司嚴格依照ISO 14001環境管理體系及ISO 50001能源管理體系的運行標準，積極主動且持之以恆地落實國家低碳環保政策，為助力國家碳達峰目標的實現以及推動自身可持續發展戰略的實施貢獻力量。

在制度建設層面，公司制定了一系列完善的管理制度，如《廢棄物管理規定》《資源、能源管理規定》《環境因素識別、評價及管控程序》等，對各類排放物進行嚴格管控。為確保這些制度能夠切實落地，公司通過聯合飛檢、專項檢查、區域QPI檢查、周檢以及常態化的日常培訓等多種方式，全方位推動制度執行。

卓越商企服務將進一步深化可持續發展戰略，積極響應國家政策號召，不斷加大在空氣治理和污染物排放控制方面的投入力度，切實履行低碳環保、綠色物業的社會責任。在報告期內，公司在排放物管理方面未發生任何對企業有影響的違規事項，為企業持續穩健發展奠定了堅實基礎。

5.2 廢棄物及溫室氣體排放管理

我們在管物業項目主要是商務辦公樓和住宅以及少數物流園區，溫室氣體直接排放源為天然氣和液化石油氣；間接排放源為電能使用造成的排放。發電機消耗柴油一般只在電力中斷時應急和月度測試時發生，廢氣排放量基本可忽略。本公司提倡綠色出行，所在項目基本都在市區交通便利之處，員工多採用地鐵公交出行，由此最大程度減少汽車尾氣排放的廢氣及溫室氣體。

5. 綠色運營 低碳環保

本公司廢氣及溫室氣體排放量及強度

類別	單位	2025年排放量	2024年排放量
二氧化硫	千克	17.41	19.88
氮氧化物	千克	170.82	195.06
顆粒物	千克	22.98	26.24
廢氣污染物排放量	千克	211.21	241.18
廢氣污染物排強度	千克/萬平方米在管物業面積	0.027	0.033
範圍一溫室氣體排放量 ¹	噸二氧化碳當量	213.78	259.01
範圍二溫室氣體排放量 ²	噸二氧化碳當量	98,745.64	100,045.58
自身運營(範圍一和二) 溫室氣體排放總量 ³	噸二氧化碳當量	98,959.42	100,304.59
自身運營溫室氣體排放強度	噸二氧化碳當量/萬平方米 在管物業面積	12.64	13.89
範圍三溫室氣體排放量 (商務旅行) ⁴	噸二氧化碳當量	760.5	-

① 溫室氣體排放量計算方法：範圍一溫室氣體排放量：公司汽油及天然氣消耗量乘以對應的排放因子，排放因子參考《中國能源統計年鑒》。

② 範圍二溫室氣體排放量：公司外購電力用量乘以對應排放因子，排放因子參考生態環境部《關於做好2023-2025年部分重點行業企業溫室氣體排放報告與核查工作的通知》。

③ 自身運營溫室氣體排放總量：範圍一溫室氣體排放量和範圍二溫室氣體排放量求和。

④ 範圍三溫室氣體排放量：來自員工差旅中航空、鐵路客運(含高鐵、動車、城際及輕軌)及酒店住宿產生的間接溫室氣體排放，航空、酒店住宿的活動數據來源於飛鶴商旅平台，鐵路客運里程根據公司財務系統統計的金額，按0.4元/公里折算，排放因子來源UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting 2025版。

5. 綠色運營 低碳環保

2024–2025年，公司廢氣污染物排放總量與排放強度、自身運營溫室氣體排放總量與排放強度整體呈下降趨勢，充分體現公司積極落實氣候變化應對策略、持續推進綠色低碳運營的管理成效。

2025年受管理規模擴大影響，公司用電總量有所上升。但通過採購綠色電力3625.1MWh，公司範圍二溫室氣體排放量較2024年仍實現下降，達成管理面積增長而自身運營溫室氣體排放總量不增加的低碳發展目標。未來，持續採購綠電、推廣分佈式光伏應用、強化智慧能源系統管控，進一步提升間接排放管理水平，推動溫室氣體排放強度持續穩步下降。

排放物管理

本公司遵守環保要求，已制定《垃圾及廢棄物管理指引》、《廢棄物管理規定》、《化學品洩漏應急預案》、《危廢倉庫事故現場處置方案》等管理制度，密切配合執行廢棄物減量計劃，並要求相關方參與。我們提倡無紙化辦公、單面紙重複利用、減少一次性餐具及塑料袋使用，盡可能減少廢棄物產生。

公司業務活動範圍涉及的主要危險廢棄物主要為：廢硒鼓、廢墨盒、廢燈管、廢油漆溶劑等廢棄物。廢硒鼓、廢墨盒均由供貨商直接回收處理，廢燈管、廢油漆溶劑等均由危廢處置資質的機構回收處置或由甲方統一進行合規處置。本公司COE每年組織各項目審視危險廢棄物清單，根據國家《危險廢物名錄》進行更新。

- 涉及危廢管理項目，均已按照當地法規要求，協助業主單位設立專門的危廢庫房用來收集和存儲產生的危險廢棄物；
- 優先採購無汞LED燈具代替舊款燈具、優先採購水性漆等環境無害非危廢類油漆塗料；

5. 綠色運營 低碳環保

公司主要無害廢物為生活垃圾，均按照地方政府要求進行分類處理，積極配合當地政府開展「垃圾分類」等相關環保內容宣傳。對於日常產生的辦公及生活垃圾，我們首先將可回收垃圾分離，簽約有資質的供應商處理。生活垃圾統一收集至垃圾房，由環衛部門轉運和處理，並進行數量登記，過程中監控不得有飛濺、散落等二次污染情況發生。所有裝修垃圾，全部由施工方負責清運。

採取以下措施便於居民進行分類投放：

- 1) 在新接項目入伙前物業服務中心應向地產公司建議配置分類垃圾桶，對垃圾桶的位置、數量、款式等提出有效建議。
- 2) 在公共區域內應設置不可回收、可回收、有害垃圾收集裝置，數量以方便客戶投放為標準，並標明分類標識。
- 3) 各管理處通過環保宣傳活動影響和引導業主及其他人員按分類標準投放固體廢棄物，鼓勵業主將危險廢棄物投放在專用收集箱內。

公司項目有生活污水(無工業廢水)產生，主要含來自於洗手間、茶水間的生活污水，以及清潔和工具清洗、空調冷凝水等。洗手間及茶水間的污水、保潔廢水經過三級化糞池的處理後，排入城市污水管道進入城市污水廠集中處理，公司按要求繳納水處理費。空調冷凝水進行循環利用，不對外排放。2025年，廢水為271.92萬噸。

公司積極開展廢棄物培訓，目前已將《廢棄物管理規定》及《垃圾及廢棄物管理指引》等體系文件納入各項目年度培訓計劃，並將廢棄物管理納入績效考核標準。通過培訓及QPI考核，提升基層單位技能。

5. 綠色運營 低碳環保

2025年，本公司有害廢棄物排放總量為8.26噸，無害廢棄物(含生活垃圾)排放總量為152,769.30噸。

類別	單位	2025年 排放量	2024年 排放量
有害廢棄物總量	噸	8.26	7.72
廢燈管	噸	6.46	5.12
廢油漆溶劑	噸	0.86	1.50
其他有害廢棄物	噸	0.94	1.10
無害廢棄物(含生活垃圾)	噸	152,769.30	144,588.71

2024-2025年，公司有害廢棄物及無害廢棄物總量總體增加，主要是由於近兩年較大規模推進LED燈具改造，產生廢燈管較多，再加上逐年增加新項目，管理面積增加，進一步增加了有害廢棄物和無害廢棄物的產生。

「卓越碳循計劃」項目

為深化廢棄物分類與資源化管理，響應深圳市垃圾減量行動號召，2025年11月，公司聯合深圳市卓越集團公益基金會正式發佈「卓越碳循計劃」環保新IP，並開展系列低碳實踐活動。在卓越蔚藍海岸小區舉辦首屆童心奇換低碳市集，開展舊物交換、垃圾分類科普與低碳回收互動；同時圍繞「減約生活碳循新方式」主題，面向寫字樓白領開展環保知識普及與空瓶回收計劃。活動將「源頭減量—分類回收—循環利用」理念融入社區及辦公場景，有效提升公眾環保參與度與垃圾分類準確率。本次活動累計回收空瓶156個，覆蓋環保科普人群300餘人，助力可回收物資源化利用，為後續系列環保活動奠定基礎，持續構建可持續低碳社區生態。

5. 綠色運營 低碳環保

未來，「卓越碳循計劃」將以國家「雙碳」戰略為指引，依托「企業+公益組織」協同機制與卓越商企服務覆蓋全國多地的住宅及寫字樓社區網絡，持續開展環保啟蒙、舊物改造、鄰里市集等系列活動，推動社區治理與公益品牌建設深度融合。



5.3 資源節約，節能降耗

本公司在能源使用方面，建立了完備的管理制度和完善的機制。目前運行的管理制度有《資源能源管理規定》、《能源評審管理規定》、《能源基準與績效參數控制規定》、《節約能源成本指引》等。從2019年建立能源管理體系以來，公司每年向認證區域和項目（總部辦公區域、世紀中心1號樓）下達年度節能目標。另外，公司成立了效能專項，每年對各區域下達效能目標，覆蓋率100%，2025年效能目標整體達到預期。本公司通過建立行之有效的能源管理系統，貫徹到日常運維活動並結合最新的技術手段，持續提高能源效率，追求卓越的基於設備全生命週期的能效表現。本公司業務不涉及產品包裝材料的使用。

5. 綠色運營 低碳環保

5.3.1 可再生能源使用

2025年，公司積極響應國家「雙碳」目標號召，踐行綠色低碳發展理念，全年採購綠色電力共計362.51萬度，佔總用電量約2%，通過使用清潔能源替代傳統化石能源發電，有效減少了運營過程中的溫室氣體排放，持續降低公司碳足跡。未來公司將持續優化能源結構，擴大綠色電力使用比例，以實際行動推動可持續發展，助力生態環境保護與低碳轉型。部分綠色電力證書如下：



除了外購綠電，公司於2025年開始逐步開展光伏發電項目建設，利用項目的屋頂、閒置空地等資源，佈局分佈式光伏發電設施，為公司可持續發展注入綠色新動能。2025年，公司啟動了上海青浦世紀中心的分佈式光伏發電項目，裝機容量約300kW，2026年投入使用，結合當地光照條件及項目實際，預計年發電量可達35萬度，相當於每年減少二氧化碳排放近200tCO₂e，2026年計劃進一步擴大光伏發電機組裝機容量，切實將綠色能源替代落到實處，助力碳減排目標達成，踐行「雙碳」戰略下的綠色轉型承諾，同時也為商業樓宇綠色運營提供可複製、可推廣的實踐樣本。

5. 綠色運營 低碳環保

5.3.2 能源管理

公司以物業公共區域能耗管理為核心，將節能措施深度融入日常運營，同步實現降本增效與服務質量提升。公司由技術與運營支持中心(COE)專職負責能源管理工作，高級管理層深度參與指導，並在資金、人員方面給予專項保障。公司每年制定節能降本目標，由COE統籌規劃、實施與驗證，按月跟進進度並向管理層匯報，同時將能源效能目標納入個人及部門績效考核，設立專項獎勵，調動節能積極性。

2025年，公司年度節能降本目標300萬元，實際達成358萬元，全年落地實施68項節能方案，通過技術改造與精細化管理，有效降低能耗與運營成本，提升資源利用效率。

在具體節能舉措上，公司聚焦重點用能系統精準施策：

- 空調系統：根據人流量與時段動態調節運行策略，優化新風系統，定期清洗換熱設備，在保障環境舒適的前提下降低用電消耗。
- 電梯系統：實施群控調度與休眠模式，並加裝能量回饋裝置，在縮短候梯時間、減少空駛能耗的同時，提升垂直交通效率。
- 照明系統：LED燈具改造，搭配微波／紅外感應及分時分區分回路控制，實現地下車庫、走廊等區域按需照明，在滿足安全與照度要求的基礎上，降低用電量。

5. 綠色運營 低碳環保

在服務層面，公司積極響應客戶需求，優化設備運行管理標準，依托數字化平台與設施改造持續優化樓宇用能，助力客戶降本增效。

同時，公司基於高端寫字樓運營模型，搭建覆蓋室內環境、智能樓宇、能源與廢棄物管理、員工健康安全等方面的可持續運營體系。通過信息化管理平台實現各項目能源在線監測與管控，以數據驅動精細化管理，推動綠色低碳運營，持續為節能降碳貢獻價值。

本公司能源資源消耗量及強度

類別	單位	2025年消耗量	2024年消耗量	2023年消耗量
耗電量(含綠電)	千瓦時	176,771,942*	175,426,239	143,140,672.23
綠電	千瓦時	3,625,100	/	/
天然氣	標準立方米	97,071	110,844	101,775
液化石油氣	千克	360*	5,104	5,081
綜合能源消耗量	千個千瓦時	177,826.83	176,697.94	144,312.94
綜合能源消耗強度	千個千瓦時/ 萬平方米在管物業面積	22.72	24.47	22.55

由於2025年在管住宅項目數量與面積增加，導致電力總量有所增加，報告期內，公司能源管理成效顯著，能源利用效率持續提升。2025年，公司首次實現綠電規模化應用，採購綠電3,625,100千瓦時，可再生能源替代實現零的突破；同時，減少了天然氣和液化石油氣的使用量。儘管受在管物業面積擴張影響，總耗電量(含綠電)同比小幅增長0.77%，但公司通過精細化運營管理與節能改造，綜合能源消耗強度同比2024年下降7%至22.72千個千瓦時/萬平方米在管物業面積，實現了能源利用效率的改善。

5. 綠色運營 低碳環保

在報告期內，本公司在能源管理方面採取了動態策略，運營規模在擴大，同時持續關注能源效率的提升，且開始採購綠電。雖然由於管理面積增長，絕對能源消耗總量有所上升，但能耗強度的降低表明運營效率取得了切實進展。然而，通過2025年能耗強度的企穩和綠電的增加，公司正逐步實現能耗與業務增長的脫鉤，為降低自身運營溫室氣體排放總量奠定了良好基礎。

在物業項目管理方面，公司要求各自有項目每年制定節能目標，並分階段推進節能改造任務。同時，持續推行諸如優化設備運行時長、優化新風量及優化中央空調運行策略等行之有效的管理節能措施，減少電能浪費現象，有效控制溫室氣體排放量。

我們致力於發展綠色物業，截至報告期末，卓越商企服務在管項目中助力8座項目先後11次摘得LEED/WELL綠色建築國際金級認證，其中深圳卓越世紀中心榮獲過華南首個LEED金級認證，深圳卓越前海壹號榮獲深圳首個WELL金級認證。我們也幫助企業客戶實現了工作場所高績效運營策略及企業成本管控的目標，更響應政府、社會組織、各界專家領導在引領行業，打造城市可持續發展、綠色低碳運營等方面的號召。

2025年，公司位於深圳的兩個寫字樓項目—卓越梅林中心廣場(北區)與卓越世紀中心1號樓，成功獲得深圳市「綠色物業管理項目」二星級標識。這一認證依據《綠色物業管理評價標準》(SJG 50-2018)，從節能、節水、廢棄物管理、綠化養護及污染防治等多個維度進行嚴格評審，標誌著項目在綠色運營與低碳管理方面達到區域先進水平。

兩個項目通過實施智能照明控制、中央空調系統優化、中水回用及垃圾分類減量等舉措，持續降低運營能耗與碳排放，同時提升租戶舒適度與資源利用效率。此次獲評不僅體現了公司在既有建築綠色運營能力上的持續精進，也為粵港澳大灣區存量資產的低碳轉型提供了可復用的實踐經驗。

5. 綠色運營 低碳環保

卓越商企服務一直將持續滿足客戶的需求作為目標，倡導人與環境、人與自然和諧發展，響應和帶動企業參與綠色健康樓宇運營、節能減排、低碳運營各項舉措，憑借在商務物業管理、寫字樓管理及綜合設施管理積累的深厚經驗，引入國際可持續性管理體系，主要服務場所已經通過「ISO14001：2015環境管理體系」認證以及「ISO50001：2018能源管理體系」認證。

在管理過程中，我們盡量採用更節能的設備，比如LED燈、智慧照明、變頻電機等。每年，總部通過區域向子公司收集節能機會，同時，總部會結合現場核查，統籌推進節能降本方案的落實，以協助區域進一步挖掘節能潛力，促成效能目標的達成。例如，2025年，在政策引領下，總部組織5個項目參與深圳市虛擬電廠響應，通過整合分佈式資源，借助先進技術實現精準負荷調控，為緩解電力供需壓力、推動城市電力系統綠色轉型貢獻力量，助力深圳構建新型能源體系。

案例：地球一小時為低碳奉獻力量

「地球一小時」是世界自然基金會(WWF)應對全球氣候變化所提出的一項全球性節能活動。卓越商企服務集團於2026年3月23日全球「地球一小時」活動中，聯動旗下覆蓋6個城市、13個項目、30餘棟高端辦公建築同步實施節能行動，並號召寫字樓租戶參與到活動中，同時給租戶線上科普工作中的節能知識。公司通過關閉樓宇外立面燈光、辦公、公共區域非必要照明及設備，活動期間實現了用電量的節約。



5. 綠色運營 低碳環保

5.3.3 水資源管理

公司遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國水法》等相關法律法規，並制訂《資源能源管理規定》、《卓越物業住宅項目能源管理指引》、《水體景觀維護管理指引》、《工程設備設施保養管理規定》等管理制度，分別從資源管理、節水措施、防漏減排等方面對水資源進行管控。

類別	單位	2025年 消耗量	2024年 消耗量	2023年 消耗量
耗水量	立方米	2,897,753.30	3,397,251.74	2,394,036.99
耗水強度	立方米/ 平方米在管物業面積	0.04	0.05	0.04

公司以市政供水為主，提倡中水使用，節約用水等減少水資源浪費情況。我們積極響應政府號召，多方面多渠道拓展物業適用水源，力求做到節能環保。本公司內部推行節水措施，採用中水回用改造、使用節水便器等節水措施。我們在日常中不斷巡查，及時維修損壞水龍頭，杜絕浪費水。卓越商企服務運營團隊通過大力推廣夜間蓄冰空調、橫流型冷卻水塔、節水型清潔設備、感應式及快開式水龍頭、滴灌裝置、雨水收集等節水設備的使用，提升節能效果。本年度內，本公司在求取適用水源上不存在任何問題。

5. 綠色運營 低碳環保

5.3.4 生態環境及生物多樣性保護

公司堅守生態文明建設理念，將生物多樣性保護納入環境管理體系，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國濕地保護法》《中華人民共和國野生動物保護法》《深圳經濟特區生態環境保護條例》等國家及地方法律法規，建立覆蓋項目運營、社區共建、公益實踐的全流程生態保護機制。公司以綠色運營為基礎，嚴控在管項目對周邊生態環境的影響，積極參與城市生態修復與生物多樣性保護行動，推動形成合規有序、多方參與、持續改善的生態保護管理格局。

為踐行生態文明建設理念，推動生物多樣性保護與社區公益實踐，2025年期間，公司再次攜手深圳福田紅樹林生態公園，並聯合卓越集團公益基金會，在深圳紅樹林濕地開展生態環保志願者系列活動，並同步開展基金會關心下一代工作委員會青少年公益實踐活動。活動邀請紅樹林基金會專家志願者開展濕地保護知識課堂，系統講解福田紅樹林發展歷史、濕地生態價值、典型動植物種類及濕地在候鳥遷徙通道中的關鍵作用，讓參與者全面認識紅樹林作為「海底森林」在防風固岸、水質淨化、生物棲息等方面的重要功能。志願者實地探訪擁有273種鳥類(含60種國家重點保護鳥類)、353種植物的紅樹林濕地生態系統，開展觀鳥與生態探索實踐，直觀感受濕地生物多樣性。本次活動將黨建工作與生態保護、青少年公益教育深度融合，累計動員黨員、員工及青少年志願者50餘人參與，以實際行動守護城市生態家園，推動形成「影響家庭、輻射社會」的生物多樣性保護公益氛圍，助力城市生態可持續發展。



5. 綠色運營 低碳環保

5.4 氣候變化，評估應對

本公司積極響應國家碳達峰目標和碳中和願景，以企業力量應對氣候變化，建設生態文明，推動高質量發展。本公司按照管治、策略、風險管理及指標與目標的劃分，闡述我們在應對氣候變化方面已做的努力和方向。

5.4.1 管治

圍繞氣候相關風險與機遇的治理，根據本公司制定的ESG管治架構，本公司明確了在氣候變化議題上，董事會下屬戰略及ESG委員會制定本公司經營目標及長期發展策略，為主要事項做出建議，並監督實行年度經營計劃和提案。同時，本公司設置有ESG工作小組，明確氣候變化管理和目標的責任落實，定期向上匯報。

5.4.2 策略

1. 氣候願景與定位

以「綠色商企、低碳運營、氣候韌性」為方向，構建綠色低碳物業服務為核心，將氣候應對融入可持續發展戰略。

2. 氣候相關機遇識別

- ① 節能降本增效：智慧能源管控、設備節能改造，降低能源成本，提升項目利潤；
- ② 綠色服務溢價：綠色物業認證運營、低碳辦公解決方案、ESG合規諮詢，增強高端客戶粘性與服務溢價；
- ③ 可再生能源收益：分佈式光伏投資、綠電採購，創造新收入點；
- ④ 合規與品牌價值：滿足港交所、投資者、大客戶ESG披露要求，提升資本市場評級與品牌競爭力。

5. 綠色運營 低碳環保

3. 氣候風險對業務的戰略影響

氣候相關風險包括與低碳經濟相關的轉型風險和與氣候變化影響相關的物理風險。

氣候風險量化分析

本公司在氣候風險識別、評估與應對基礎上，進一步開展氣候風險量化分析，通過概率測算、影響程度賦值、財務損失估算等，實現風險可衡量、可對比，為氣候治理決策、資源配置與合規披露提供量化支撐。

(1) 量化分析框架

公司結合物業服務業態特徵與在管項目分佈，建立風險值=發生概率×影響程度的量化評估模型，覆蓋物理風險與轉型風險，按短期(2年)、中期(2-5年)、長期(5-10年)三維度開展測算。

(2) 物理風險量化分析

① 急性物理風險量化(核心高風險)

風險類型	年發生概率	影響程度(1-10)	高風險項目佔比	量化結論
極端降雨/內澇	25%	10	≥30%	年度預期損失佔維修成本約1%
極端高溫	45%	8	≥40%	公區空調能耗上升3%-5%
颱風/強風	15%	8	沿海項目	外立面/設施維修成本提升約10%
低溫凍害	10%	6	北方項目	管網凍損維修單次5-15萬元/項目

5. 綠色運營 低碳環保

② 慢性物理風險量化

氣溫持續上升：公區製冷負荷年均上升3%–5%。

整體來看，物理風險中，極端降雨/內澇與極端高溫合計貢獻物理風險最高，防災投入成本能明顯降低預期損失。

(3) 轉型風險量化分析

① 政策與合規風險量化

隨著政策的逐步完善和落地，監管機構必將推行更為嚴苛的溫室氣體排放限制措施，並增強排放披露的透明度要求，潛在增加運營成本5萬元/年。

② 技術風險量化

節能改造投入：LED、水泵變頻、空調群控等，年均投入200萬元以上，必要時以合同能源管理模式開展。

③ 市場風險量化

隨著政策和市場的指引，加之大眾環保理念的日漸深化，市場趨向選擇更環保的產品與服務，高端客戶續約率有下降的風險，如下降3%，年收入損失 ≥ 300 萬元。

④ 聲譽風險量化

各方對氣候變化應對的關注度不斷增強，若公司未能滿足相關利益方的期望，其名譽將面臨損害風險，增加品牌修復成本。

中期轉型風險敞口年均不超過營收1%，優先推進高回報節能改造、綠電採購與能源管控，可對沖政策與成本壓力，降低轉型風險。

5. 綠色運營 低碳環保

(4) 風險矩陣與量化分級

採用概率(P)×影響(I)雙軸量化，輸出風險值與管控等級：

高風險(紅色)：風險值≥80，須年度專項預算、季度復盤、重點監督

較高風險(橙色)：風險值60–79，納入年度計劃、半年復盤、ESG工作小組督辦

中風險(黃色)：風險值40–59，常規流程管控、年度復盤

低風險(藍色)：風險值 < 40，常態化巡檢、定期更新

風險類型	風險類型	風險等級
急性物理風險	極端降雨／內澇	高風險
	極端高溫	較高風險
	颱風／強風	較高風險
	低溫凍害	中風險
慢性物理風險	氣溫持續上升	低風險
轉型風險	政策與合規風險	低風險
	技術風險	中風險
	市場風險	低風險
	聲譽風險	低風險

(5) 量化分析結論

經量化評估，本公司氣候風險核心敞口為極端降雨／內澇、極端高溫等物理風險。實施氣候風險量化管理可提升風險可控性，現有應急體系與節能舉措可對沖超過50%的量化風險。優先對高風險項目配置防洪、降溫、智能配電等設施，以量化目標保障2028年、2030年碳減排目標落地，實現氣候治理從定性管理向定量管理升級。

5. 綠色運營 低碳環保

5.4.3 風險管理

根據本公司所處行業特性，結合實際情況，我們識別和評估了氣候相關風險的管理流程。公司所識別到的氣候變化的風險均已制定了管理措施及應急方案，通過風險管控提前降低氣候變化對經營過程產生的風險的發生率，通過應急方案確保了風險發生的快速處理，減少對經營的影響。本公司認識到環境及氣候風險將可能產生運營及財務影響，針對已識別的與氣候相關的風險，我們持續改進風險應對流程與制度，開展預防氣候變化的安全意識的宣貫活動。

根據公司所處行業特性，結合實際情況，我們執行「風險識別→評估排序→應對措施→監控復盤」閉環管理，與公司風險管理融合。

1. 風險識別

基於業務場景，系統識別氣候相關物理風險與轉型風險，實施風險動態管理。

2. 風險評估(優先級排序)

依據風險發生概率與影響程度開展分析評估，明確風險等級與管理優先次序，同時評估各類風險對運營的影響。

5. 綠色運營 低碳環保

3. 風險應對措施

公司所識別到的氣候變化的風險均已制定了管理措施及應急方案，具體如下：

風險類別		氣候相關風險	影響週期	價值鏈影響	應對措施
實體風險	急性	當出現極端降雨、暴雪、寒潮等情況可能影響本公司提供物業服務，為業主提供物業服務受到極端天氣事件對住宅社區、辦公寫字樓、工業園區等的直接影響。	短中長期	滿足重要相關方對公司穩定運營的要求	建立自然災害應急預案，定期檢查和維護物業設施，提高設施的防災抗災能力。
	慢性	較為長期的氣候模式轉變，例如氣溫與降雨量的逐漸變化，海平面上升等。	長期		
轉型風險	政策和法律	隨著政策的逐步完善和落地，監管機構必將推行更為嚴苛的溫室氣體排放限制措施，並增強排放披露的透明度要求。	中長期	滿足重要相關方對公司合規運營的要求	需時刻關注政策動態和法規變動，靈活調整策略以應對挑戰。

5. 綠色運營 低碳環保

風險類別	氣候相關風險	影響週期	價值鏈影響	應對措施
技術	引入新技術或設備時，可能會遭遇技術未臻完善、設備運行故障以及維護成本高等問題。	短中長期	要求供應商提供綠色低能耗的技術	與技術類供應商建立穩固的合作關係，以便及時獲取技術支持和產品更新。此外，定期對設備進行保養與檢測，以保障其穩定運行。
市場	隨著政策和市場的指引，加大眾環保理念的日漸深化，市場趨向選擇更環保的產品與服務。	中長期	滿足客戶對綠色產品及服務的需求	制定相關採購政策，減少對相關資源的消耗以減少相關資源的採購。
聲譽	各方對氣候變化應對的關注度不斷增強，若公司未能滿足相關利益方的期望，其名譽將面臨損害風險。	中長期	滿足客戶對供應鏈的綠色低碳的期望	密切關注利益相關方的期望變化，積極響應並主動開展與應對氣候變化相關的活動。

4. 監控與匯報

我們建立常態化風險監控機制，定期開展設施設備隱患排查與風險復盤，覆蓋極端高溫、暴雨、台風等場景，形成風險跟蹤台賬，落實整改措施，確保氣候風險閉環管理，提升應對韌性。

5. 綠色運營 低碳環保

5.4.4 指標與目標

為了讓氣候變化過程能夠被度量，選擇合適的參數和指標，並設立響應的目標至關重要。公司積極響應國家碳達峰目標和碳中和願景，以企業力量應對氣候變化，建設生態文明，推動高質量發展。本公司結合實際情況，將持續推動相關定量目標的制定，年度制訂了能源專項，並納入相關組織和個人的KPI考核指標，激勵專項組達到公司年度目標，並定期回顧施行情況。

1. 溫室氣體排放核心核算範圍

範圍1(直接排放)：天然氣、柴油、汽油等燃燒排放

範圍2(間接排放)：外購電力、熱力相關排放

範圍3類別六商務旅行(間接排放)：員工差旅中航空、鐵路客運、酒店住宿產生的間接溫室氣體排放

2. 氣候目標

- 逐步擴大分佈式光伏／綠電採購試點工作
- 建立智慧能源監測平台，重點項目上線
- 到2028年，運營層面的單位在管面積的碳排放量相較2024年下降 $\geq 12\%$ ；到2030年，運營層面的單位在管面積的碳排放量相較2024年下降 $\geq 18\%$

註：具體的溫室氣體排放數據，詳見ESG報告的5.2章節

附錄

2025年獎項榮譽

序號	獎項及榮譽名稱	頒獎單位
1	卓越領航企業	中共深圳市福田區委／深圳市福田區人民政府
2	格隆匯金格獎-ESG公司治理卓越企業	格隆匯
3	2025粵港澳大灣區物業服務力百強企業	克而瑞物管
4	2025粵港澳大灣區商寫物業服務力top10	克而瑞物管
5	2025粵港澳大灣區物業服務滿意度領先企業	克而瑞物管
6	2025粵港澳大灣區物業保值力top5	克而瑞物管
7	2025粵港澳大灣區品質物業服務領先企業	克而瑞物管
8	2025粵港澳大灣區物業服務力標杆項目-前海微眾銀行大廈(商業寫字樓)	克而瑞物管
9	2025中國FM設施管理領軍行業	中物智庫
10	2025中國物業高品質服務力百強企業	中物智庫
11	2025深圳公建物業十大品牌物業服務企業	中物智庫
12	WIND ESG 2025評級AA	萬得

序號	獎項及榮譽名稱	頒獎單位
13	卓越城二級綠色物業牌照	住建局(中共深圳市福田區委/深圳市福田區人民政府)
14	卓越世紀中心二級綠色物業牌照	住建局(中共深圳市福田區委/深圳市福田區人民政府)
15	2025年度影響力品質物業服務企業	觀點指數研究所
16	2025年度影響力智慧運營物業企業	觀點指數研究所
17	2025第十五屆公益節-2025年度責任品牌	數央網
18	2025中國消費創新大會-2025年度行業領軍品牌	數央網
19	2025第十四屆財經峰會ESG典範企業獎	數央網
20	2025中國物業服務企業綜合實力500強第10名	克而瑞物管
21	2025中國寫字樓物業服務領先企業	克而瑞物管
22	2025中國行政辦公物業服務領先企業	克而瑞物管

附錄

序號	獎項及榮譽名稱	頒獎單位
23	2025中國FM設施管理領先企業	克而瑞物管
24	2025中國產業園區物業服務領先企業	克而瑞物管
25	2025中國工業物業服務領先企業	克而瑞物管
26	2025中國商業物業服務領先企業	克而瑞物管
27	2025中國物業管理卓越標杆項目—深圳·卓越世紀中心(商業綜合體)	克而瑞物管
28	2025中國物業增值服務營領先企業——深圳市卓品商務服務有限公司	克而瑞物管
29	2025中國IFM服務優秀企業(TOP2)	北京中指信息技術研究院
30	2025中國辦公物業管理優秀企業(TOP2)	北京中指信息技術研究院
31	2025中國物業服務百強企業(TOP11)	北京中指信息技術研究院
32	2025中國物業服務企業經營績效(TOP9)	北京中指信息技術研究院
33	2025中國辦公物業服務力TOP30企業(TOP1)	南京市物業管理行業協會指導、克而瑞物管
34	2025中國物業FM設施管理領先企業	南京市物業管理行業協會指導、克而瑞物管

序號	獎項及榮譽名稱	頒獎單位
35	2025年度服務力標杆項目前海壹號(寫字樓)	南京市物業管理行業協會指導、克而瑞物管
36	2024年度深圳市物業管理行業協會	深圳市物業管理行業協會
37	2024年度廣東省物業物業服務示範項目—深圳中心	廣東省物業管理行業協會
38	第八屆中國卓越IR—最佳資本市場溝通獎	路演中聯合卓越IR
39	2024中國年度最佳雇主	智聯招聘
40	2025杰出雇主	前程無憂
41	2024中國物業最佳雇主企業、組織力TOP18企業	可研智庫
42	深圳市500強企業(第243名)	深圳市企業聯合會

附錄

香港聯交所《環境、社會和管治報告守則》索引表

《環境、社會及管治報告守則》		報告內容
層面	內容	在報告中位置
B 部分：強制披露規定		
	董事會聲明	董事會聲明
	匯報原則	關於本報告
	匯報範圍	關於本報告
主要範疇		
A. 環境		
層面 A1：排放物		
A1	<p>一般披露</p> <p>有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	綠色運營 低碳環保
A1.1	<p>排放物種類及相關排放數據。</p> <p>直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)</p>	<p>控制排放，碧水藍天</p> <p>控制排放，碧水藍天</p>
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	控制排放，碧水藍天
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	控制排放，碧水藍天
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	控制排放，碧水藍天
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	控制排放，碧水藍天

《環境、社會及管治報告守則》		報告內容
層面 A2：資源使用		
A2	一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	資源節約，節能降耗
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	資源節約，節能降耗
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	資源節約，節能降耗
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	資源節約，節能降耗
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	資源節約，節能降耗
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	不適用
層面 A3：環境及天然資源		
A3	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	綠色運營 低碳環保
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	綠色運營 低碳環保

附錄

《環境、社會及管治報告守則》		報告內容
層面B3：發展及培訓		
B3	<p>一般披露</p> <p>有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。</p>	發展晉升，助力成長
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	發展晉升，助力成長
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	發展晉升，助力成長
層面B4：勞工準則		
B4	<p>一般披露</p> <p>有關防止童工或強制勞工的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	平等僱傭，權益保障
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	平等僱傭，權益保障
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	平等僱傭，權益保障

《環境、社會及管治報告守則》		報告內容
層面B5：供應鏈管理		
B5	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	綠色採購，和諧共贏
B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	綠色採購，和諧共贏
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	綠色採購，和諧共贏
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	綠色採購，和諧共贏
B5.4	描述在揀選供貨商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	綠色採購，和諧共贏

附錄

《環境、社會及管治報告守則》		報告內容
層面B6：產品責任		
B6	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	提升品質，用心服務
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	提升品質，用心服務
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	提升品質，用心服務
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	提升品質，用心服務
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	提升品質，用心服務

《環境、社會及管治報告守則》		報告內容
層面B7：反貪污		
B7	<p>一般披露</p> <p>有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	合規管理 廉潔誠信
B7.1	於彙報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	合規管理 廉潔誠信
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	合規管理 廉潔誠信
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	合規管理 廉潔誠信
層面B8：社區投資		
B8	<p>一般披露</p> <p>有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。</p>	關愛社區 回報社會
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	關愛社區 回報社會
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	關愛社區 回報社會

附錄

《環境、社會及管治報告守則》		報告內容
D 部分：氣候相關披露		
D-I 治理	負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構	氣候變化，評估應對
	管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管理流程、監控措施及程序中的角色。	氣候變化，評估應對
D-II 策略	氣候相關風險和機遇	氣候變化，評估應對
	業務模式和價值鏈	氣候變化，評估應對
	策略和決策	註釋1
	財務狀況、財務表現及現金流量	註釋2
D-III 風險管理	氣候韌性	註釋2
	用於識別、評估氣候相關風險，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策。	氣候變化，評估應對
	用於識別、評估氣候相關機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策。	氣候變化，評估應對
	氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。	氣候變化，評估應對

《環境、社會及管治報告守則》		報告內容
D-IV 指標與目標	溫室氣體排放	氣候變化，評估應對
	氣候相關轉型風險	氣候變化，評估應對
	氣候相關物理風險	氣候變化，評估應對
	氣候相關機遇	氣候變化，評估應對
	資本運用	註釋4
	內部碳定價	註釋4
	薪酬	註釋4
	行業指標	註釋4
	氣候相關目標	氣候變化，評估應對

註釋1：本公司已初步識別氣候相關風險和機遇可能帶來的影響，並採取了相應的應對措施，但尚未制定轉型計劃，將在條件成熟後適時開展，屆時將納入披露。

註釋2：本公司已經初步評估氣候變化的定性財務影響，但目前尚未開展定量財務影響測算及氣候韌性，將在條件成熟後適時開展，並納入披露。

註釋3：本公司已初步識別了氣候相關的物理風險、轉型風險和機遇，目前尚未單獨測算容易受氣候相關的物理風險、轉型風險和機遇影響的資產或業務活動的金額及百分比，將在條件成熟後適時開展，並納入披露。

註釋4：本公司尚未開展氣候相關風險和機遇的資本運用、內部碳定價、氣候相關因素納入薪酬政策和氣候相關目標制定，將在條件成熟後開展相關工作，並於報告中披露。

意見及反饋

尊敬的讀者：

您好！感謝您閱讀本報告。為了不斷提高和改進本公司可持續發展管理，我們真誠地希望聽取您的寶貴意見和建議。

選擇性問題

1. 您對本報告的總體評價是？

好 較好 一般

2. 您認為本報告在信息和數據披露的清晰度、準確性和完整性上表現如何？

好 較好 一般

3. 您認為本報告在反映本公司對經濟、社會和環境的重大影響方面表現如何？

好 較好 一般

4. 您認為本公司在維護相關方利益方面做得如何？

好 較好 一般

開放性問題

1. 您最滿意本報告哪一方面？

2. 您希望進一步了解哪些消息？

3. 您對本公司可持續發展管理及《環境、社會及管治報告》編製的意見和建議：

更多意見反饋方式

關於投資者關係，請聯繫卓越商企服務投關與證券部

IR@exceam.com

關於員工或單位違反職業道德準則的行為，請聯繫卓越商企服務審計部

wyjubao@exceam.com

關於可持續發展管理及ESG報告，請聯繫卓越商企服務投關與證券部

IR@exceam.com